

## Nur Qualität schafft Akzeptanz

Patientensteuerung wird viel Überzeugungsarbeit kosten

Aus Sicht der Landesregierung ist das Thema Krankenhausreform erfolgreich abgeschlossen. Nun rückt die ambulante Versorgung in den Fokus des Gesundheitsministeriums: Wie schon bei der Krankenhausplanung wurden dazu die wichtigsten Akteure im Gesundheitswesen an einen Tisch geholt; im März stellte Minister Laumann nun einen 15-Punkte-Plan vor, mit dem die ambulante Versorgung in Nordrhein-Westfalen zukunftsicher aufgestellt werden soll. Die Ärztekammern haben ihre Expertise in den Prozess eingebracht. Sie sind im Ergebnis nicht mit allen Aspekten des Plans einverstanden, doch die 15 Punkte nehmen eine wichtige Forderung der Ärzteschaft auf: Kernelement ist eine bessere Steuerung der Patientinnen und Patienten durch das Gesundheitswesen. Das ist richtig und wichtig – doch Steuerung lässt sich weder in Berlin noch in Düsseldorf einfach verordnen.

Kaum etwas wird in der subjektiven Wahrnehmung der Menschen als dringender und bedeutsamer angesehen als das eigene akute Gesundheitsproblem. Entsprechend hoch sind Anspruch und Erwartungen an das Hilfesystem. Steuerung zu akzeptieren bedeutet in der Regel, die eigenen Ansprüche zu relativieren und womöglich aufzuschieben. Es braucht gute Argumente, solches Verhalten von Patientinnen und Patienten einzufordern. Die Akzeptanz für Steuerungsmaßnahmen steht und fällt deshalb mit ihrer Qualität: Diese muss vom Moment der Kontaktaufnahme mit dem Hilfesystem erstklassig sein. In der Ersteinschätzung entscheidet sich nicht nur der weitere Weg des Patienten, sondern auch, ob dieser Weg auch tatsächlich beschritten wird. Viele Menschen erwarten, dass ihnen dort, wo sie bislang selbst ihren Zugang ins System wählen, stante pede geholfen wird. Steuerung wird Akzeptanz deshalb nur erfahren, wenn Patientinnen und Patienten davon überzeugt sind, dass sie dank Steuerung zügig zu einer guten Lösung für ihr Gesundheitsproblem kommen.

Eine solche gute Lösung muss nicht zwingend darin bestehen, noch in derselben Stunde ärztlich gesehen zu werden. Oft wird eine Ersteinschätzung ergeben, dass kein direkter Arztkontakt nötig ist. Wichtig ist zu vermitteln, dass dies keinesfalls ein Nicht-ernst-nehmen oder gar Abwimmeln bedeutet! Wer Rat



Dr. Hans-Albert Gehle

Präsident der Ärztekammer Westfalen-Lippe

suchend Kontakt ins Gesundheitssystem aufnimmt, muss Hilfe und Unterstützung bekommen – Patientinnen und Patienten erwarten einen Arzt-Patienten-Kontakt, wenn nicht direkt, dann doch im weiteren Verlauf einer Behandlungskette.

In vielen Fällen wird Hilfe künftig zunächst einmal digital möglich sein. Andere Länder machen es vor: Das Gesundheitssystem in Finnland etwa ist in seinen Strukturen nicht ohne Weiteres mit unserem vergleichbar. Die dort mit der Patientensteuerung eingehenden, per App vermittelten Informationen und Gesundheitstipps können jedoch wertvolle Anregungen für die Entwicklung hierzulande geben. Das weist die Richtung: Es geht nicht nur um Steuerung und Ersteinschätzung, es entsteht vielmehr ein Tor zu qualitativ hochwertigen Gesundheitsleistungen, hinter dem sich Steuerungselemente ebenso finden wie Beratung und z. B. die Möglichkeit der Terminvergabe.

Die Ressourcen im Gesundheitswesen sind knapp, das betrifft Personal ebenso wie die finanziellen Mittel. Lässt sich mit besserer Patientensteuerung Geld sparen? Wahrscheinlich nicht, zumindest nicht in kurzer Zeit. Eine Entlastung von Ärztinnen und Ärzten, die mehr Zeit für Behandlungen freimacht, scheint hingegen möglich. Doch auch dabei gilt es zu beachten, dass die Teams, die den Kolleginnen und Kollegen den Rücken stärken sollen, erst einmal vorhanden und handlungsfähig sein müssen. Überlastung ist längst nicht mehr nur ein ärztliches Problem, sie betrifft ganze Praxisteams und ist in allen Berufsgruppen Alltag.

In der Organisation der ambulanten Patientenversorgung ist oft das Quartal als Zeiteinheit das Maß aller Dinge. Für das Projekt „Patientensteuerung“ reicht das nicht. Der Wandel von Strukturen wird Jahre, der von Gewohnheiten womöglich Jahrzehnte brauchen. Die Überlastung der Praxen und der Menschen, die in ihnen arbeiten, lässt jedoch keine Alternative. Es braucht möglichst schnell eine überzeugende Kommunikationsstrategie, die Patientinnen und Patienten die Vorteile effektiver Steuerung vor Augen führt. Ärztinnen und Ärzte werden im Sprechzimmer auch abseits medizinischer Fragen wieder einmal viel zu erklären haben. Politik und Krankenkassen dürfen sie dabei nicht allein lassen.