

**Arbeitsgruppe 8 ‚Gesundheitliche Kompetenz, Patientensouveränität‘
Empfehlungen für Starter-Maßnahmen aus Sicht der Arbeitsgruppe**

Die gezielte Förderung der Patientensouveränität ist wichtiger Bestandteil einer verbesserten Patientenorientierung im Gesundheitswesen. Die Erhöhung gesundheitlicher Kompetenzen und die aktive Beteiligung von betroffenen Patient(inn)en und Bürger(inne)n ist für die Veränderung ihres Gesundheits- und Krankheitsverhaltens und damit sowohl für die Prävention als auch für verbesserte Behandlungserfolge und die Erhöhung der Lebensqualität bei bereits eingetretenen Erkrankungen von großer Bedeutung. Die Mitgestaltung des Gesundheitssystems durch Betroffene (auch der Selbsthilfe) befördert den Wissenstransfer und die Stärkung demokratischer Elemente im Gesundheitswesen.

Für die vielschichtigen Prozesse der Einbindung und Erhöhung gesundheitlicher Kompetenz spielen folgende Aspekte eine besondere Rolle: Erstens die Verfügbarkeit, Vermittlung und Aneignung von Gesundheitsinformationen. Zweitens die Steigerung gesundheitlicher Kompetenzen der Bürger(innen) und Patient(inn)en durch individuelle und gruppen- bzw. selbsthilfevermittelte Unterstützung sowie die Förderung einer patientenorientierten Arbeitsweise von Institutionen und Leistungserbringern. Drittens die Beteiligung von Bürger(inne)n und Patient(inn)en an Entscheidungen im Gesundheitswesen auf verschiedenen Ebenen. Und viertens ein verbessertes System des Beschwerde- und (Behandlungs-) Fehlermanagements, das die Bedürfnisse der Betroffenen stärker berücksichtigt. Diese Aspekte sind bei der Auswahl der folgenden vier Zielbereiche und Ziele von der AG 8 berücksichtigt worden:

Gesundheitliche Kompetenz erhöhen, Patientensouveränität stärken	
Zielbereich Transparenz erhöhen	Ziel 1: Bürger(innen) und Patient(inn)en werden durch qualitätsgesicherte, unabhängige, flächendeckend angebotene und zielgruppen-gerichtete Gesundheitsinformationen und Beratungsangebote unterstützt
Zielbereich Kompetenz entwickeln	Ziel 2: Gesundheitsbezogenen Kompetenzen der Bürger(innen) und Patient(inn)en sind gestärkt; ergänzende und unterstützende Angebote sind verfügbar
Zielbereich Patientenrechte stärken	Ziel 3: Die kollektiven Patientenrechte sind ausgebaut; die individuellen Patientenrechte sind gestärkt und umgesetzt
Zielbereich Beschwerdemanagement verbessern	Ziel 4: Das Beschwerde- und Fehlermanagement erlaubt Versicherten und Patient(inn)en, ihre Beschwerden und Ansprüche wirksamer, schneller und unbürokratischer geltend zu machen

Da nicht sämtliche Maßnahmen sofort umgesetzt werden können, die die Arbeitsgruppe zu den vier Zielen entwickelt hat, ist von der Arbeitsgruppe eine Auswahl getroffen worden.¹ Ausgewählt wurden insbesondere Maßnahmen, bei denen der Konsens unter den Arbeitsgruppenmitgliedern am höchsten war, die am ehesten umsetzbar und machbar erschienen und bei denen nicht wichtige gesundheitspolitische Entwicklungen abzuwarten waren.²

¹ Der komplette Maßnahmenkatalog kann dem beiliegenden Bericht des Forums *gesundheitsziele.de* entnommen werden.
² Die Arbeitsgruppe hat es sich zur Aufgabe gemacht, die Entwicklungen und Aktivitäten zu Rahmenbedingungen einiger Maßnahmen zu beobachten, z.B. zur Vernetzung informierender Einrichtungen und Modellprojekte (Maßnahme 1.2.2) oder zur koordinierten Medizinschadensforschung (Maßnahme 4.2.1).

Zu jedem der vier Zielbereiche wurde wenigstens eine Maßnahme ausgewählt, um das Spektrum abzudecken und Erfahrungen mit der Umsetzung in den unterschiedlichen Interventionsfeldern zu sammeln.

Gleichwohl steht es Ihnen frei, auch Maßnahmen in Angriff zu nehmen, die nicht von den Arbeitsgruppenmitgliedern zur prioritären Bearbeitung empfohlen worden sind.

Wenn Sie oder Ihre Institution sich an der Umsetzung bzw. weiteren Bearbeitung der von der AG empfohlenen oder anderen zielführenden Maßnahmen beteiligen möchten oder sich vorstellen können, die Aktivitäten Ihrer Einrichtung an dem Zielkonzept auszurichten oder neue zielführende Maßnahmen zu konzipieren, nehmen Sie bitte mit der Geschäftsstelle von *gesundheitsziele.de* Kontakt auf.

Nachfolgend werden die von der Arbeitsgruppe ausgewählten Teilziele und Maßnahmen skizziert, um dazu einzuladen, sich an der Umsetzung der Maßnahmen und damit an der Erreichung der nationalen Gesundheitsziele zu beteiligen. In den beschriebenen Handlungsfeldern wird von vielen Akteuren bereits qualitativ hochwertige Arbeit geleistet. Wie dem Bericht entnommen werden kann, haben sich bereits etliche Akteure, die für die Verbesserung der Patienten- und Bürgerorientierung im Gesundheitswesen relevant sind, an dem Prozess beteiligt. Um die Bündelung verschiedener Interventionen voranzubringen und evtl. Synergieeffekte zu nutzen, ist die Integration bereits laufender Maßnahmen ausdrücklich gewünscht. Außerdem sind Modifikationen und Ergänzungen der beschriebenen Maßnahmen möglich.

Zielbereich 1: Transparenz erhöhen

Gesunde wie kranke Menschen benötigen qualitätsgesicherte, verständliche und verfügbare Gesundheitsinformationen für verantwortungsbewusste und autonome Entscheidungen hinsichtlich der eigenen Gesundheit und Behandlung. Solche Gesundheitsinformationen fördern eine intelligente, bedarfsgerechte, zweckmäßige und effiziente Nutzung und Mitgestaltung des Gesundheitswesens.

Teilziel 1.1: Informationen zu Gesundheitsprodukten und -dienstleistungen (Qualität, Preise), zu Leistungserbringern (Qualifikation, Behandlungshäufigkeiten, Zahl der Eingriffe), zu medizinischen Behandlungsverfahren, zur Pflege und zu Verfahren und Strukturen im Gesundheitswesen sind zur Verfügung gestellt.

⇒ Maßnahme 1.1.1: Etablierung unabhängiger Einrichtungen zur Qualitätsbewertung im Gesundheitswesen unter Einbeziehung von Bürger(inne)n, Patient(inn)en und Versicherten in deren Arbeit.

Wünschenswert wäre die Beteiligung datenhaltender Leistungserbringer und Kostenträger an der Aufbereitung und Zusammenführung der Daten und die Unterstützung der Politik bei der Umsetzung bereits existierender relevanter Gesetzesbestimmungen (z.B. im SGB V).

Zielbereich 2: Kompetenz entwickeln

Menschen brauchen eine Vielfalt an Kompetenzen, wenn sie als Patient(inn)en Angebote der Gesundheitsversorgung, Gesundheitsförderung und Prävention nutzen wollen oder wenn es um den Umgang mit der eigenen Gesundheit und Krankheit geht (z.B. Stressbewältigung, Risikoverhalten, krankmachende Einflüsse am Arbeitsplatz und aus der Umwelt, Krankheits- und Krisenbewältigung). Das heutige Bildungswesen bietet wenig Möglichkeiten, sich derartige Kompetenzen anzueignen. In der Selbsthilfe wird die Entwicklung gesundheitlicher Kompetenzen weitgehend durch die Betroffenen selbst organisiert. Zur Unterstützung der Selbsthilfe gibt es positive gesundheitspolitische Ansätze, die jedoch nachhaltiger Anstrengungen bedürfen, um den eigentlichen Zielsetzungen gerecht zu werden.

Teilziel 2.1: Das individuelle gesundheitsbezogene Selbstmanagement wird gefördert. Selbstbewusste und selbstbestimmte Handlungsweisen von Bürger(inne)n und Patient(inn)en im Bereich Gesundheitsförderung und Prävention werden unterstützt.

⇒ Maßnahme 2.1.1: Angebot von Beratung, Schulungen und Kursen zur Förderung individueller kommunikativer und gesundheitsbezogener Kompetenzen in Weiterbildungseinrichtungen, Schulen, Betrieben u.a. durch BZgA, Krankenkassen, Ärzte und regionale Transferstellen.

Die Vermittlung der genannten Kompetenzen könnten sowohl im primären Erziehungswesen (Lehrerfortbildung, Curricula in der Schule), als auch in den Systemen der Aus-, Fort- und Weiterbildung erfolgen, z.B. über die Volkshochschulen in Kooperation mit Organisationen, die bereits Elemente von Patientenschulungen erarbeitet haben, und mit betroffenen Patienten.

Teilziel 2.2: Selbsthilfemöglichkeiten zur Stärkung individueller und sozialer gesundheitsbezogener Kompetenzen sind angeregt und erschlossen

⇒ Maßnahme 2.2.2: Vollständige Umsetzung des § 20 Abs. 4 SGB V durch die gesetzlichen Krankenkassen und des § 29 SGB IX durch die Reha-Träger.

Angesprochen sind insbesondere die Vertreter der gesetzlichen Kranken- und Rentenversicherung, die Politik und ihre entsprechenden Fachabteilungen sowie die hier bereits tätigen Selbsthilfegruppen, Selbsthilfekontaktstellen und -organisationen.

Zielbereich 3: Patientenrechte stärken

Im Bereich der Patientenrechte sind Verbesserungen bei der Kenntnis und Durchsetzung der individuellen Rechte sowie ein Ausbau der kollektiven Rechte nötig. Informationen über Mitwirkungs- und Beteiligungsmöglichkeiten können Bürger(innen) und Patient(inn)en aktivieren, in den Gremien und Institutionen des Gesundheitswesens mitzuwirken und dabei auch ihre Kompetenzen und Erfahrungen in die Gestaltung des Gesundheitswesens einzubringen.

Teilziel 3.1: Eine weitestmögliche kollektive Beteiligung von Bürger(inne)n und Patient(innen) in Beratungs- und Entscheidungsgremien des Gesundheitswesens wird auf allen Ebenen realisiert.

⇒ Maßnahme 3.1.1: Förderung einer weitgehenden Beteiligung von Bürger(inne)n und Patient(inn)en an Entscheidungsprozessen und Beratungen im Gesundheitswesen.

Teilziel 3.3: Individuelle und kollektive Patientenrechte sind bekannt; sie werden von den Akteuren im Gesundheitswesen anerkannt und wirksam umgesetzt.

- ⇒ Maßnahme 3.3.1: Aktive Information der Bürger(innen) und Patient(inn)en über die individuellen und kollektiven Patientenrechte durch die Einrichtungen des Gesundheitswesens.

Über Patientenrechte informieren die Leistungserbringer selbst (wie Ärzte, Krankenhäuser, sonstige Heilberufe) und auch die Institutionen und Verbände im Gesundheitswesen (wie Krankenkassen, Landesärztekammern) sowie die Patientenberatungsstellen, Selbsthilfeorganisationen und Verbraucherzentralen. Die Ausgestaltung der Beteiligungsrechte sollte zwischen den Akteuren auf der Grundlage der Rahmenbedingungen konkret verabredet werden.

Zielbereich 4: Beschwerdemanagement verbessern

Die Bewältigung von Situationen, die mit möglichen Fehlern und Schädigungen durch das Medizinsystem oder mit Konflikten im Umgang mit Behandlern oder Kostenträgern zu tun haben, ist für Patient(inn)en meist schwierig. Ziel der Maßnahmen zur Verbesserung des Beschwerdemanagements ist daher, die geschädigten Patient(inn)en zu stärken, um einen gerechten Interessenausgleich und die Mobilisierung notwendiger Ressourcen zur Genesung zu fördern.

Teilziel 4.1: Die Position von Beschwerdeführer(inne)n, insbesondere von geschädigten Patient(inn)en im Gesundheitswesen, ist deutlich verbessert.

- ⇒ Maßnahme 4.1.1: Flächendeckende Bereitstellung anbieter- und kostenträger-unabhängiger Information, Beratung und Unterstützung bei Beschwerden über Fehler, Medizinschäden und Probleme mit Behandlern oder Kostenträgern.
- ⇒ Maßnahme 4.1.2: Weiterentwicklung geeigneter Anlaufstellen wie z.B. Patientenstellen, Patientenfürsprecher oder Patientenombudspersonen

Als Akteure dieser Maßnahmen sind vor allem Patienten- und Selbsthilfeorganisationen, gemeinnützige Initiativen oder andere neutrale Träger angesprochen, die in der Patientenberatung und -interessenvertretung mitwirken.