

Der Patient – was er will und was er braucht

Ein Referent des GSI-Forums, Karl Ehrenbaum, greift ein brisantes Thema auf, dem bisher zu wenig Beachtung geschenkt worden ist. Viele Leistungserbringer haben die neuen Erfordernisse eines sich zum Gesundheitsmarkt wandelnden Gesundheitswesens offenbar noch nicht ausreichend zur Kenntnis genommen.



Karl Ehrenbaum, Ehrenbaum Health Consulting

Dies überrascht, denn diese Erfordernisse sind offensichtlich. Erwähnt sei hier vor allem der sich manifestierende »Wandel von kollektiv nach selektiv« mit definierten Qualitätsansprüchen der Kostenträger an die Leistungserbringer, die damit einhergehende Notwendigkeit Patienten sektorenübergreifend «ohne Brüche» zu versorgen und das zunehmende Anspruchsdenken der Patienten.

Leistungserbringer, die diese Aspekte nicht berücksichtigen, werden im zunehmend schärferen Wettbewerb nicht überleben können. Ausserdem suchen sich Krankenversicherer ihre Partner immer mehr nach Qualitätskriterien aus. Daher muss gleichzeitig die Patientenorientierung mehr sein als eine Absichtserklärung («Im Mittelpunkt unserer Bemühungen steht der Patient»). Sie muss nachhaltig betrieben und umgesetzt werden. Denn Patienten werden zunehmend mündiger. Sie setzen sich, vor allem in Bezug auf den Zugang zu elektronisch bereit gestellten medizinischen Informationen (Internet), mit ihren Erkrankungen intensiv auseinander, sind somit häufig gut informiert und schaffen damit auch die Grundlage, dem behandelnden Arzt auf Augenhöhe zu begegnen. Nicht mehr paternalistisches ärztliches Selbstverständnis ist gefragt, sondern der teamorientierte Arzt als Partner, der den Patienten in den Behandlungsablauf einbindet, ihn entsprechend aufklärt und damit zu einer Mitwirkung an der Bewältigung seiner Krankheit motiviert. Ein entsprechendes Selbstverständnis bringt nicht nur für den Patienten (Akzeptanz als Partner, Beschleunigung des Heilungsprozesses etc.),

sondern auch für den Arzt unter wirtschaftlichen und haftpflichtrechtlichen Gesichtspunkten vielfältige Vorteile, z.B. im Hinblick auf evtl. Ansprüche von Patienten aus vermeintlichen Behandlungsfehlern.

Dialogfähig werden

Die Erfahrung hat gezeigt, dass Klagen vermieden werden können, wenn Ärzte dialogfähig sind und dem Patienten über die Hintergründe eines Fehlers umfassende Informationen geben. Diesbezügliche ärztliche Dialogfähigkeit, gute Servicequalität und ein transparenter, gut organisierter Versorgungsablauf sind entscheidende Erfolgsfaktoren für eine dauerhafte Positionierung unter harten Wettbewerbsbedingungen. Es ist der Verdienst von Karl Ehrenbaum, das Thema Patientenorientierung umfassend aufbereitet zu haben. Dies geschieht in seinem Buch «Der Patient – Was er will und was er braucht!» und auch am 20. Juni in seinem Referat am GSI-Forum.

Karl Ehrenbaum zeigt auch, welche Vorteile die Steuerung entsprechender Projekte durch einen Versicherer mit sich bringt. Er legt umfassend dar, was Patientenorientierung beinhalten muss und wie sie im Rahmen eines Klinikmanagement unter neuen Rahmenbedingungen umgesetzt werden kann. Insgesamt ergibt sich eine «Ideenbörse» mit vielfältigen Anregungen, nicht nur für Leistungserbringer wie Krankenhäuser und kooperative ambulante Versorgungseinrichtungen, sondern auch für ärztliche Körperschaften, Ärzteverbände und Ärztekammern, die teilweise immer noch ein nicht mehr zeitgemässes ärztliches Selbstverständnis alter Art propagieren und – oftmals auch aus Angst vor Krankenkassen – Kostenfragen in den Mittelpunkt stellen. Dies ist sicher auch ein Thema, primär muss es jedoch um den Patienten gehen. Wie, wird am 20. Juni ausführlich zu Sprache kommen.

Die Schweiz muss Chancen nutzen

Mit der Personenfreizügigkeit wurde gleichzeitig eine Patientenfreizügigkeit eingeführt. Brüssel will den innereuropäischen Patientenfluss fördern, da die Kosten im Gesundheitswesen die Volkswirtschaften hoch belasten. Das bietet der Schweiz gute

Chancen. Gemäss Prognosen der OECD werden die Ausgaben für die Gesundheitsdienstleistungen im Zeitrahmen zwischen 2005 und 2015 weltweit um 66 Prozent wachsen. Dass dies unter Umständen nicht ausreicht, zeigen bereits die Entwicklungen der letzten fünf Jahre.

Es gilt zu beachten, dass die nationalen Gesundheitssysteme schon heute bei der Deckung der medizinischen Nachfragen an finanzielle Grenzen stossen. Die hohen Behandlungs- und technischen Möglichkeiten beeinflussen die Vorstellung der Bevölkerung vor dem Hintergrund des heutigen Wohlstandsniveaus stark, was als Gesundheit und Krankheit tolerierbar ist.

Gewichtige Trends

Die Anforderungen an das Gesundheitswesen werden somit weiter ansteigen. Zwei Trends werden dabei stark ins Gewicht fallen: Die beiden bestehen aus der Optik, ob wir Gesundheitsleistungen in ein Land einführen oder ob die Erkrankten ausgeführt werden, um die Gesundheitsleistung in einem billigeren Anbieterland einzukaufen. Beide Trends sind heute bereits feststellbar, insbesondere für schwer zugängliche Spitzenmedizin.

Im Zusammenhang mit der grossen Mobilität der Bevölkerung werden die Gesundheitsdienstleistungen zu einer weltweit gehandelten und angebotenen Dienstleistung. Die Mobilität wird kaum geringer werden, und somit wird das Bedürfnis bestehen bleiben, allenfalls auf der Reise auch noch gesundheitliche Dienstleistungen zu beanspruchen.

Dies allerdings erhöht den grossen Wettbewerbsdruck auf die Gesundheitssysteme sowie auf deren Finanzierung. Heute noch beruhen diese primär auf nationaler Sichtweise, werden aber ganz bestimmt in Bezug auf die Spitzenmedizin in Konkurrenz mit anderen Gesundheitssystemen von anderen Ländern treten.

Mehrwert gefragt

Die mündigen Patienten verhalten sich schon heute wesentlich mehr wie Konsumenten und wollen

souverän entscheiden, was und von wem sie eine Leistung erbracht haben wollen. Alle Umfragen zeigen stets, dass die freie Arztwahl besonders wichtig ist und hohe Priorität hat. Durch die modernen Kommunikationsmittel ist es für die Patienten einfacher geworden, ihren Gesundheitszustand verbessert einzuschätzen und sich über mögliche Behandlungsoptionen zu informieren.

Wenn die Patienten bereit sind, mehr für die Gesundheit zu zahlen, muss allerdings auch aus ihrer Sicht ein Mehrwert entstehen. Dies lässt sich bereits heute feststellen bei präventiven Massnahmen zur Gesunderhaltung, Förderung der körperlichen Ertüchtigung und im Wellnessbereich. Die Tourismusindustrie richtet sich vermehrt und stark auf diesen künftig noch mehr boomenden Gesundheitsmarkt aus. Die Leistungen werden stärker differenziert werden durch entsprechende Spezialisierung, aber auch durch ein spezielles VIP-Angebot für das «Topsegment».

Daneben werden vermehrt Billigpreisanbieter entstehen, bei denen einfach eine genügend gute Leistung zu einem vernünftigen Preis gewünscht wird. Die Ansprüche der Individuen sind nicht einheitlich. So werden verschiedene Märkte nebeneinander konsumentengesteuert entstehen.

Schon heute lassen sich sehr viele Menschen in einem anderen als dem Wohnland behandeln. Im Jahr 2007 waren bereits 1,5 Millionen Patienten in Thailand und dabei konnte ein geschätzter Umsatz von über 1,1 Milliarden US-Dollar erwirtschaftet werden. Andere grosse Medizintourismusdestinationen sind Indien, Malaysia, die Philippinen, immer mehr auch der Nahe Osten, die Emirates, Dubai, Oman.

Zwei Optionen

Es bestehen zwei Optionen. Eine ist, dass schweizerische Leistungserbringer ins Ausland gehen, um diese Dienstleistungen dort anzubieten, wie es etwa die Sonnenhof Klinik aus Bern bereits mit Swiss Health Limited macht. Sie spezialisiert sich auf die Unterstützung von Spitälern im Ausland, die sich einen schweizerischen Qualitätsstandard zum Ziel setzen wollen.

Dabei unterstützen sie die Leistungserbringer mit dem entsprechenden Management-Know-how und Spezialisten vor Ort. Dies geht von der Planung von neuen Infrastrukturen bis hin zur Organisations- und Personalstruktur sowie dessen Beratung im Ausland. Dabei wird auf absolute Hightech und europäische Erfahrung abgestützt. Damit wird vor allem das Luxus- oder Privatkundensegment angesprochen. Wenn lange Wartezeiten im Heimatland bestehen, kann man über diese Alternative schneller die erforderliche und gewünschte Behandlung erhalten.

Diesen Weg können die EU-Staaten wegen der Patientenfreizügigkeit im Sozialversicherungs-

Trends und Entwicklungen

Gar nicht futuristisch

Der Trend, dass Gesundheit Life Style ist, ist beobachtbar. Auf der anderen Seite gibt es immer mehr Menschen, die der Gesundheit mangels entsprechender Mittel kaum Beachtung schenken oder schenken können. eHealth kann mit den Möglichkeiten moderner Kommunikation Warnsignale aussenden und Betroffene auf persönliche Gefährdungen hinweisen. Diese Ideen sind nicht futuristisch, sondern sind in Entwicklung und einige bereits in Testverfahren.

Wer ging vor 20 Jahren mit einem Pulsmesser joggen? Wo wurden präventiv Check-ups derart akribisch bis auf mangelnde Spurenelemente oder Überfluss vorgenommen? Die Motivation wird über die Heilung von akuten Krankheiten hinausgehen, und im Bereich der Prävention besteht der Wunsch nach Erhaltung und Entwicklung der allgemeinen Leistungsfähigkeit sowie der Schönheit und geistigen Leistungsfähigkeit bis ins hohe Alter.

bereich nicht verwehren, da sie diesen Selbstzahlerbereich natürlich nicht grenzüberschreitend unterstützen, um die eigenen Gesundheitskosten nicht weiter zu belasten. Daher gilt der Ansatz, dass eine Behandlung im Ausland erhalten werden darf, sofern die dafür anfallenden Kosten nicht höher ausfallen als für die gleiche Leistung im Heimatland entrichtet werden müsste. Dies entlastet die Infrastruktur im Heimatland, die Personalkosten und entsprechende Sozialleistungen, was indirekt geringere Gesteuerungskosten bewirkt als bei der Behandlung im Heimatland.

Die andere Option besteht gerade für Länder wie die USA, Deutschland und die Schweiz aufgrund des guten Rufes, den sie haben, da sie sehr gut positioniert sind, um schwierige Leistungen in hoher Qualität verrichten zu können. Schon heute sind 11,5 Prozent der Erwerbstätigen direkt und indirekt im Gesundheitswesen beschäftigt.

Nachhaltiger Wirtschaftszweig

Das zeigt, wie nachhaltig dieser Wirtschaftszweig ist, welcher gerade in den letzten Jahren mit seinem Wachstum viel zur Prosperität der Volkswirtschaften beigetragen hat. Bundesrätin Doris Leuthard hatte bei der Gründung von Swiss Health dies als einen wichtigen Schritt für die Vermarktung der Schweizer Qualität im Ausland bezeichnet. Die Schweiz hat beste medizinische Möglichkeiten für die Behandlungen und gute Infrastrukturen in Krankenhäusern.

Angehörige profitieren dabei vom guten Angebot des Tourismus, um dennoch in der Nähe ihrer Patienten sein zu können. All dies bildet eine perfekte Basis, um eben auch Patienten für Behandlungen in die Schweiz zu bringen. In diesem Sinne kann die Schweiz im globalen Standortwettbewerb ein Potenzial nutzen, das der Volkswirtschaft nützt und im Standortwettbewerb über die EU hinaus Wirkung erzielen kann.

Bei diesen Betrachtungen ist die Sicht immer noch von der heutigen aktuellen Ausgangslage aus erfolgt. Mit weiteren Möglichkeiten – wie eHealth, Gentherapien, persönlicher Medikation, Selbsttest – die in den nächsten Jahren noch entstehen werden, wird die Schweiz, wenn sie sich auf diese Aspekte

vorbereitet, weiterhin in diesem Bereich anderen Ländern nicht nur Paroli bieten, sondern auch Vorreiterin sein können.

Wichtige Elemente

Dabei sind nicht nur chronisch degenerative Erkrankungen und der sprunghafte Anstieg von psychischen Zivilisationskrankheiten im Vordergrund, sondern auch die Prävention und Früherkennung/-diagnose werden immer wichtigere Elemente im internationalisierten Gesundheitsmarkt werden.

Diese bereits sich abzeichnenden Aspekte werden dazu führen, dass die Gesundheitskosten weiterhin kaum tief gehalten werden können, geschweige denn, eine Senkung der Kosten als realistisch erscheint. Wenn die Schweiz in diesem Bereich die Nase vorne haben will, muss sie die erbrachte Qualität sichtbar machen und sich dem internationalen Vergleich stellen.

Umworbene Patienten

Bereits zeichnet sich eine grössere Bereitschaft der Patienten ab, sich im Ausland behandeln zu lassen. Entsprechend werden heute schon in der Schweiz in einschlägigen Medien solche Patienten umworben. Dieser Patiententourismus wird jedoch nicht unbeschränkt sein, da Angehörige bei schwerwiegenden und lange dauernden Behandlungen nicht immer zusätzliche Reises Strapazen und Kosten auf sich nehmen oder dem Patienten zumuten wollen.

Die grössten Chancen werden in der Spitzenmedizin bestehen, wo Leistungen im Ausland erschwert erhältlich oder mit langen Wartezeiten verbunden sind. Genau so werden sich auch Schweizer bei Restriktionen resp. Rationierungen stärker nach dem Erhalt der Leistung im Ausland umsehen. Dieses interessante Thema mit grosser volkswirtschaftlicher und versicherungstechnischer Bedeutung gilt es weiterzuverfolgen.

(Mit Karl Ehrenbaum sprach Dr. Hans Balmer)