

---

## Was meinen Leistungserbringer und Akteure im Gesundheitswesen?

Im Jahre 2003 wurden acht Gruppendiskussionen mit Akteuren aus dem schweizerischen Gesundheitswesen in der deutschen Schweiz und der Romandie durchgeführt (Krankenversicherer, Leistungserbringer, Patientenorganisationen, PolitikerInnen und Medien). Im allgemeinen wird kritisiert, dass man zu wenig über die Patienten und ihre Präferenzen im Gesundheitsbereich weiss. Gewisse Einschätzungen unterscheiden sich von der Bürgersicht.

### Gutes System, aber...

Generell beurteilen die ExpertInnen das bestehende Gesundheitssystem als von hoher Qualität. Dabei wird das System aber aufgrund der Probleme stark bemängelt: zu komplex, fehlende Koordination, allgemeines Überangebot, geringes Angebot in schwierigen Bereichen, falsche oder fehlende Anreize und enger Blickwinkel der Stakeholders.

Generell wird die Frage, «Was gehört zur Grundversorgung?» angesichts steigender Kosten zur Schlüsselfrage, die über die medizinische Problematik hinaus auch politisch-gesellschaftliche Relevanz besitzt. Anreize finden nur dort einen breiten Konsens, wo sie zur Regulierung von Angebot und Nachfrage vorgeschlagen werden. Zudem können Gesundheitszustand und kollektive Antworten auf Gesundheitsprobleme nicht isoliert betrachtet werden, sondern müssen im Kontext gesellschaftlicher und kultureller Entwicklungen gesehen werden.

### Will man den mündigen Patienten?

Patientenempowerment als Strategie zur Regulierung der Nachfrage medizinischer Leistungen wurde widersprüchlich diskutiert. Dabei sind die Meinungen übereinstimmend, dass die PatientInnen mehr Eigenverantwortung für ihre Gesundheit übernehmen sollten. Prävention und Gesundheitsförderung als Basis zur Förderung der Eigenverantwortung geniesst bei den Akteuren im Gegensatz zu den Bürgern aber tiefe Priorität und wird in der Diskussion vernachlässigt.

Auch besteht die Befürchtung, dass mehr Information zu mehr Inanspruchnahme von Leistungen führen könnte. Das heutige Patientenverhalten sei gekennzeichnet von grossen Erwartungen und geringem Kostenbewusstsein. Ziel von Gesundheitsinformation muss deshalb Bildung bzw. Erziehung des Patienten zur Gesundheit und zum Gesundheitssystem sein. Sie sollte schon früh im Schulalter beginnen.

### Übereinstimmende Meinungen bei e-Health und Alternativmedizin

Die Meinungen von Bürgern und Akteuren stimmen bei den e-Health-Szenarien gut überein. e-Health Applikationen wie Telefonberatung, Internetanwendungen, Telemedizin wurden weder zur Kostensenkung noch für das Patientenempowerment als geeignete Mittel betrachtet. Sie wurden höchstens als Zusatz zu den bisherigen Leistungen angesehen. Weder bei den Bürgern noch bei den Akteuren sollen diese Applikationen eine Arztkonsultation ersetzen. Gleichzeitig erkennen beide Gruppen eine wachsende Bedeutung der Alternativmedizin in der Bevölkerung; ein Phänomen, das wichtige Hinweise auf die Bedürfnisse der Bevölkerung gibt, und von dem das Gesundheitssystem lernen kann.

---

## Welches Bild für die Zukunft?

Aufgrund der Informationen, die von BürgerInnen und Akteuren des Gesundheitswesens gewonnen werden konnten, lässt sich ein Bild von Patient und Arzt der Zukunft zeichnen. Die künftigen Patienten wünschen über verschiedene vertrauenswürdige Kanäle beraten zu werden, wobei Hausärztinnen und Hausärzte und die Arzt-Patientbeziehung eine Hauptrolle spielen. Die Mehrzahl der Befragten wollen aktive Mitsprache bei der Behandlung. Mitentscheidung bedingt auch Förderung der Eigenverantwortung. Das Gesundheitssystem spielt dabei durch Gesundheitserziehung und Gesundheitsförderung eine wichtige Rolle.

Zu ihrem Fachwissen und Fachkönnen bringen Arzt und Ärztin der Zukunft ihre Fähigkeiten als Mediatoren, Informationslotsen und BeraterInnen in das Behandlungs-Setting mit ein. Gute Kommunikationsfähigkeiten und genügend Zeit für ihre Patienten sind dabei wichtige Punkte.

# The Future Patient in Switzerland

## Das Gesundheitssystem der Zukunft aus Sicht von Bürgerin und Bürger

### Executive Summary

---

### Ausgangslage

Künftige Entwicklungen in Informations- und Biotechnologie gehen einher mit Veränderungen in Kultur und Gesellschaft und üben starken Druck auf Strukturen und Kosten der Gesundheitsversorgung aus. Akteure und Entscheidungsträger sind zum Handeln gezwungen. Mit den künftigen Entwicklungen werden sich auch die Rollen von Patienten und Leistungserbringern verändern. Wenig Wissen ist vorhanden, wie Bürgerinnen und Bürger künftige Veränderungen in der Gesundheitsversorgung einschätzen. Ziel des Projektes ist es, Trends dieser Veränderungen zu untersuchen und die Sichtweise der Bürgerinnen und Bürger in den Vordergrund zu stellen und in die Diskussion um künftige Entscheide einfließen zu lassen.

### Methodisches Vorgehen

Das Schweizer Projekt wurde im Rahmen des europäischen «Future Patient Project» durchgeführt, das unter Leitung des Picker Institute Europe in acht Ländern (Deutschland, England, Italien, Polen, Schweden, Schweiz, Slowenien und Spanien) lief. Das Projekt basierte in einer ersten Phase auf einer Literatur-Review und auf Gruppendiskussionen (Fokusgruppen) mit Bürgern und Bürgerinnen der deutschen und französischen Schweiz. Ziel der Gruppendiskussionen war das Sammeln der Meinungen und Wahrnehmungen der Teilnehmenden zum Schweizerischen Gesundheitssystem sowie künftiger Entwicklungen. Eine repräsentative Telefonbefragung bei 1000 Personen in jedem der acht teilnehmenden Länder ergänzte den qualitativen Teil der Studie. In einer zweiten Phase wurden in der Schweiz die aus Bürger-, bzw. Patientensicht wichtigen Themen verschiedenen Akteuren aus dem schweizerischen Gesundheitswesen zur Diskussion vorgelegt.

### Sicht der Bürger zu künftigen Entwicklungen

Die Hauptthemen sind:

- Allgemeine Einstellungen zum Gesundheitssystem
- Neue Bedürfnisse und Erwartungen
- Auswirkung neuer Technologien
- Neue Rollen für Patienten und Leistungserbringer

## Was meinen Bürgerinnen und Bürger?

2001 wurden 9 Fokusgruppen mit insgesamt 68 Teilnehmenden in der deutschen Schweiz und in der Romandie durchgeführt. Zusätzlich sind 1000 Personen telefonisch befragt worden.

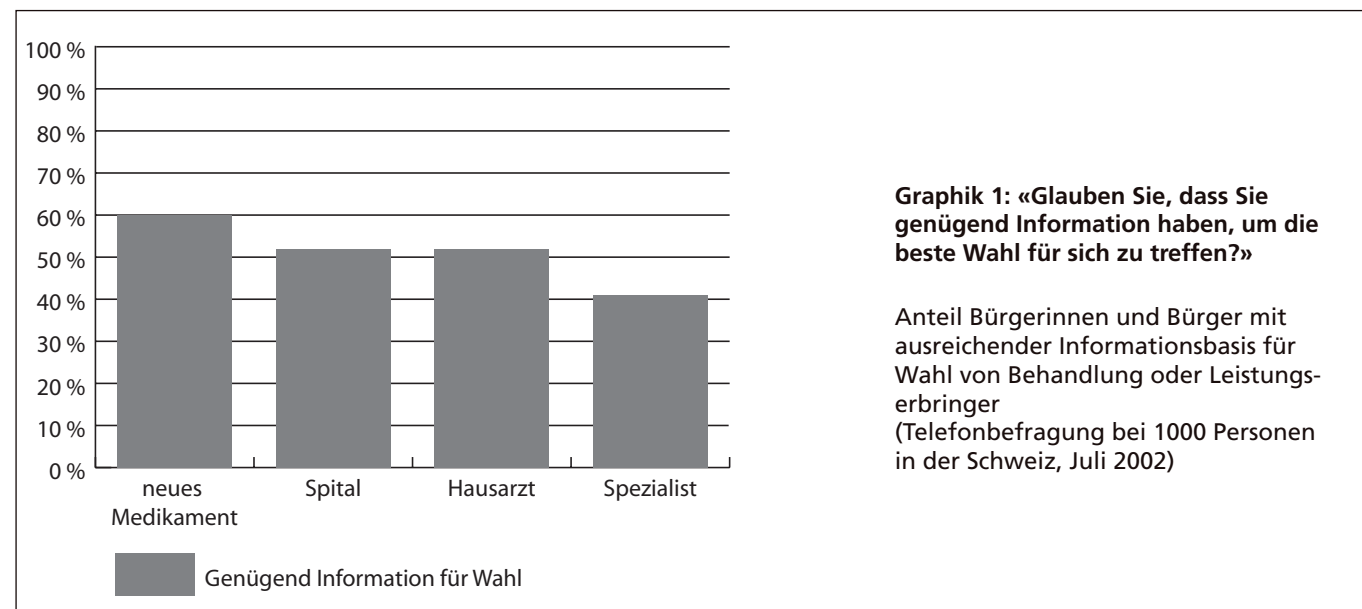
### Hohe Zufriedenheit, aber...

Generell beurteilen die BürgerInnen das bestehende Gesundheitssystem als gut organisiert und von hoher Qualität. Im europäischen Vergleich schneidet die Schweiz hier gut ab. Steigende Kosten und wachsende Ungleichheiten werden aber als Probleme gesehen und lösen Befürchtungen für die Zukunft aus. «Gleichheit» ist für die BürgerInnen ein wichtiges Prinzip.

Die BürgerInnen zeigen ein hohes Interesse für Gesundheitsthemen und viele informieren sich über verschiedenen Kanäle. Eigenverantwortung für die Gesundheit wie auch die Verantwortung des Gesundheitssystems sind wichtige Themen in der Diskussion. Es gibt Anzeichen eines wachsenden Patientenempowerments.

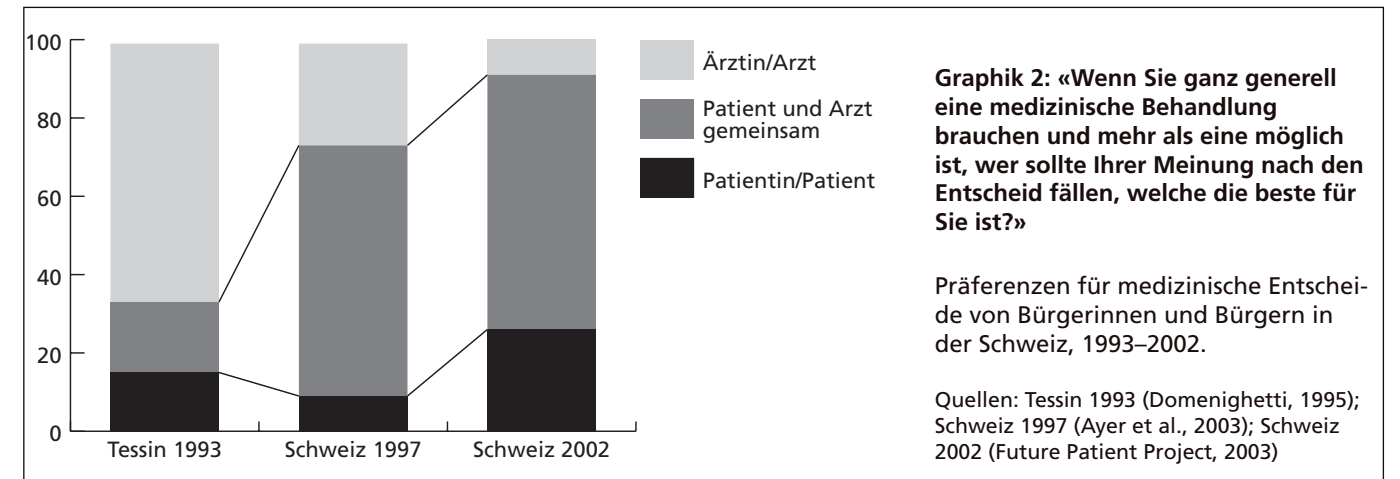
### Bürger wollen die freie Wahl

Für die befragten BürgerInnen steht die freie Wahl von Leistungserbringern und Behandlungsoptionen im Vordergrund – die freie Wahl ist der Eckpfeiler des Vertrauens. Wahlmöglichkeit bedingt Information zu Qualität und Sicherheit der Behandlung. Hier zeigt sich heute ein Mangel. Nur 60% der telefonisch Befragten meinen, dass sie über genügend Informationen verfügen, um ein neues Medikament auszuwählen und nur rund die Hälfte fühlt sich ausreichend informiert, um Hausarzt oder Spital auszuwählen. In der Schweiz verfügt die Mehrheit über die freie Arztwahl, aber dieses Recht ist nur sinnvoll, wenn die PatientInnen über die Grundlage der Wahl verfügen. (Graphik 1) Eine Stärkung der Rolle der Komplementärmedizin und die bessere Integration in die Schulmedizin sowie eine Verbesserung der interdisziplinären Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen Akteuren der Gesundheitsversorgung sind weitere Wünsche von Patientenseite für eine optimalere Ressourcennutzung.



### Bürger wollen Partizipation

Die grosse Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger (91% der telefonisch befragten Personen) wünscht, in die Behandlungsentscheide einbezogen zu werden. Fragt man konkret, ob die Befragten bei Behandlung, Therapie oder Tests so in die Entscheidung einbezogen worden sind, wie sie es gewünscht hatten, dann trifft das nur auf 63% der Befragten zu. Dabei unterstreichen die in der Schweiz verfügbaren Informationen aus diversen Untersuchungen und die Erfahrungen aus dem vorliegenden Projekt den Bedarf nach einer Ausweitung der gemeinsamen Entscheidungsfindung. Graphik 2 zeigt auf, dass dieser Wunsch bzw. Patientenautonomie in den letzten zehn Jahren stark gewachsen ist. Generell weiss man heute noch wenig über die wichtigen Aspekte der gemeinsamen Entscheidungsfindung und wie sie heute in der Praxis angewandt wird.



Übereinstimmung zwischen den Teilnehmenden findet sich in der Ansicht, dass die Menschen mehr persönliche Verantwortung für die eigene Gesundheit übernehmen sollen, einerseits im Sinne von präventivem und gesundheitsförderlichem Verhalten und andererseits in einer besseren und zurückhaltenderen Nutzung des Gesundheitssystems. Hier fordern die BürgerInnen Unterstützung. Sie wünschen dabei eine Ausweitung präventiver Aktivitäten sowie die Förderung der Eigenverantwortung durch entsprechende Gesundheitsbildung und Anreizsysteme.

### Bürger wollen gute Information

Information als Basis für Wahl und Partizipation und als Schlüssel für das Patienten-Empowerment sind wichtige Aspekte eines sich wandelnden Verhältnisses zwischen Leistungserbringer und Patient. Im allgemeinen bewirkt die heute zur Verfügung stehende Informationsfülle bei den Bürgerinnen und Bürgern eher Angst.

Das Internet als Quelle für Gesundheitsinformationen geniesst heute noch wenig Akzeptanz und bewirkt auch Ablehnung. Die Nutzungsrate steigt aber schnell an. Die PatientInnen wünschen nicht mehr Information per se, sondern individuellen Expertenrat aus vertrauenswürdiger Quelle. Sowohl die BürgerInnen als auch die ExpertInnen weisen Hausärzten als vertrauenswürdige und zugängliche Quelle der Gesundheitsinformation eine wichtige Rolle zu.

### Vertrauen ist essentiell

Eine gute, vertrauensvolle Arzt-Patienten-Beziehung wird als sehr wichtig erachtet und bildet den Standard in Bezug auf neue Entwicklungen. Trotz eindrücklicher Differenziertheit in der Beurteilung äusserten die BürgerInnen Skepsis gegenüber neuen strukturellen Entwicklungen (z.B. HMO) und eHealth-Entwicklungen (z. B. Patientenkarte und Telemedizin). Die Szenarien wecken wenig Vertrauen und werden eher als Bedrohung einer guten Arzt-Patienten-Beziehung wahrgenommen. Das Vertrauen des Patienten – als Basis einer guten Arzt-Patienten-Beziehung – ist essentiell.

Fortsetzung ►

Die beiden Institute für Sozial- und Präventivmedizin der Universitäten Lausanne und Zürich haben 2001 das Schweizer Länderprojekt «The Future Patient» bearbeitet, das als europäisches Projekt unter Leitung des Picker Instituts Oxford in acht Ländern durchgeführt wurde. Das Projekt wurde finanziell unterstützt von Merck Sharp & Dohme (MSD).

Die Ergebnisse aus dem Länderprojekt Schweiz sind 2003 in der SGGP-Publikationsreihe unter dem Titel «The Future Patient in Switzerland – Das Gesundheitssystem der Zukunft aus Sicht von Bürgerin und Bürger» (Band Nr. 71 in deutscher Sprache und Nr. 72 in französischer Sprache) erschienen ([www.sggp.ch](http://www.sggp.ch)).

Die Ergebnisse der europäischen Studie sind ebenfalls 2003 erschienen: Angela Coulter, Helen Magee: «The European Patient of the Future»; Maidenhead, 2003; Open University Press ([www.picker-europe.ch](http://www.picker-europe.ch)).