



Hauptverband der
österreichischen
Sozialversicherungsträger

Patientenzentrierung in der Versorgungsforschung

Arbeiten der Abteilung EWG
am 3. Dezember 2018



Versorgungsforschung?

Patientenzentrierung?

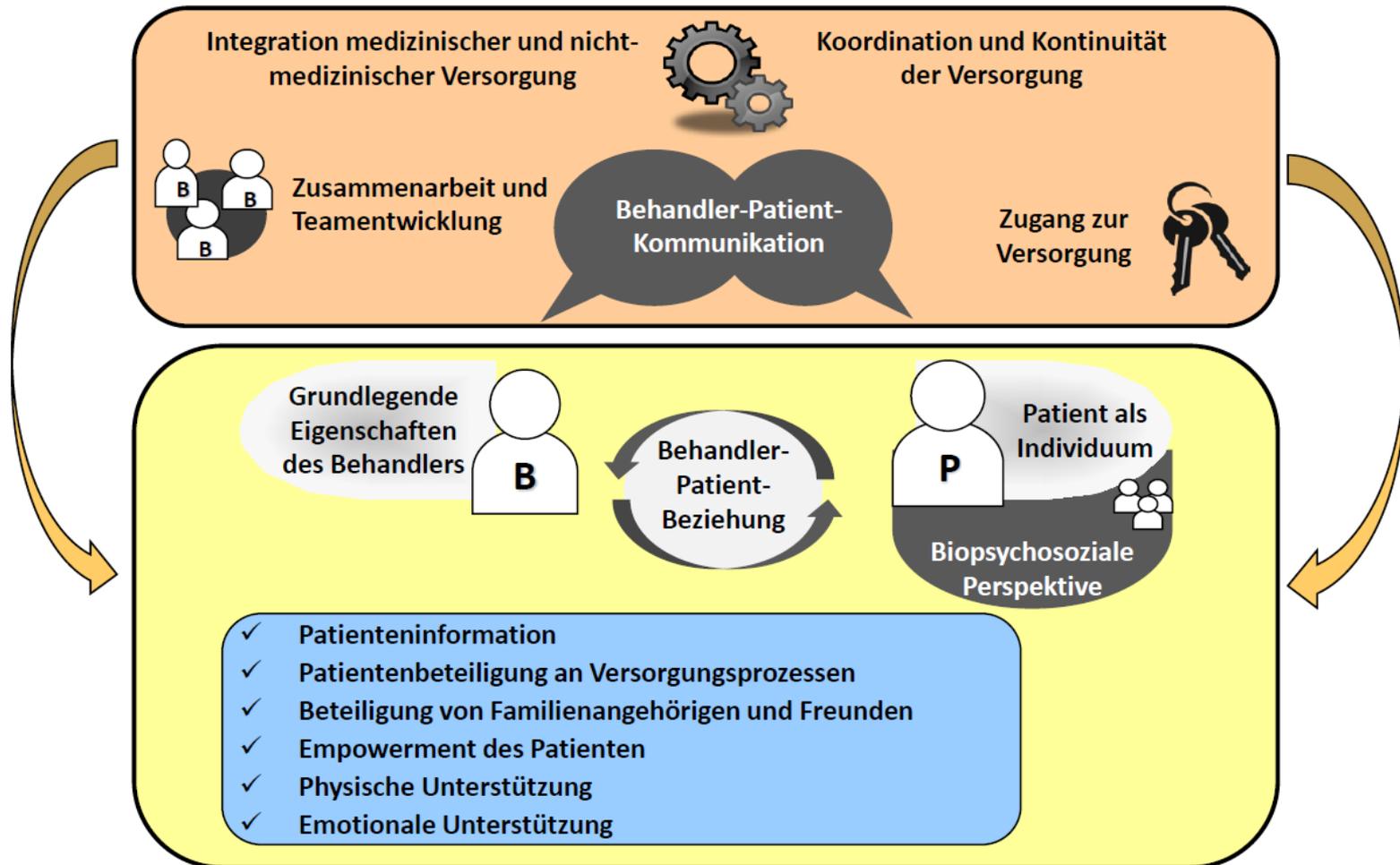
Wie und was hat der Patient davon?

Aktuellste Definition

„Versorgungsforschung ist ein **fächerübergreifendes** Forschungsgebiet, das unter besonderer Berücksichtigung der **Patienten- und Populationsperspektive** die Versorgungsstrukturen und -prozesse der Gesundheitsversorgung untersucht und dabei die **Angemessenheit** der Behandlung und die Verbesserung der Versorgung sowie die **Komplexität von Kontext und Intervention** in den Mittelpunkt stellt.“

Schrappe, M et al (2017). Definition und Abgrenzung. In: Pfaff, H et al.: Lehrbuch Versorgungsforschung. Stuttgart: Schattauer

Definition Patientenzentrierung



- Handlungen und Maßnahmen
- Grundprinzipien
- Förderliche Faktoren

Scholl I, Zill J, Härter M, Dirmaier J. An Integrative Model of Patient-Centredness – A Systematic Review and Concept Analysis. PLOS ONE 2014, 9 (9).

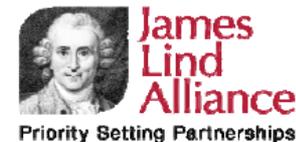
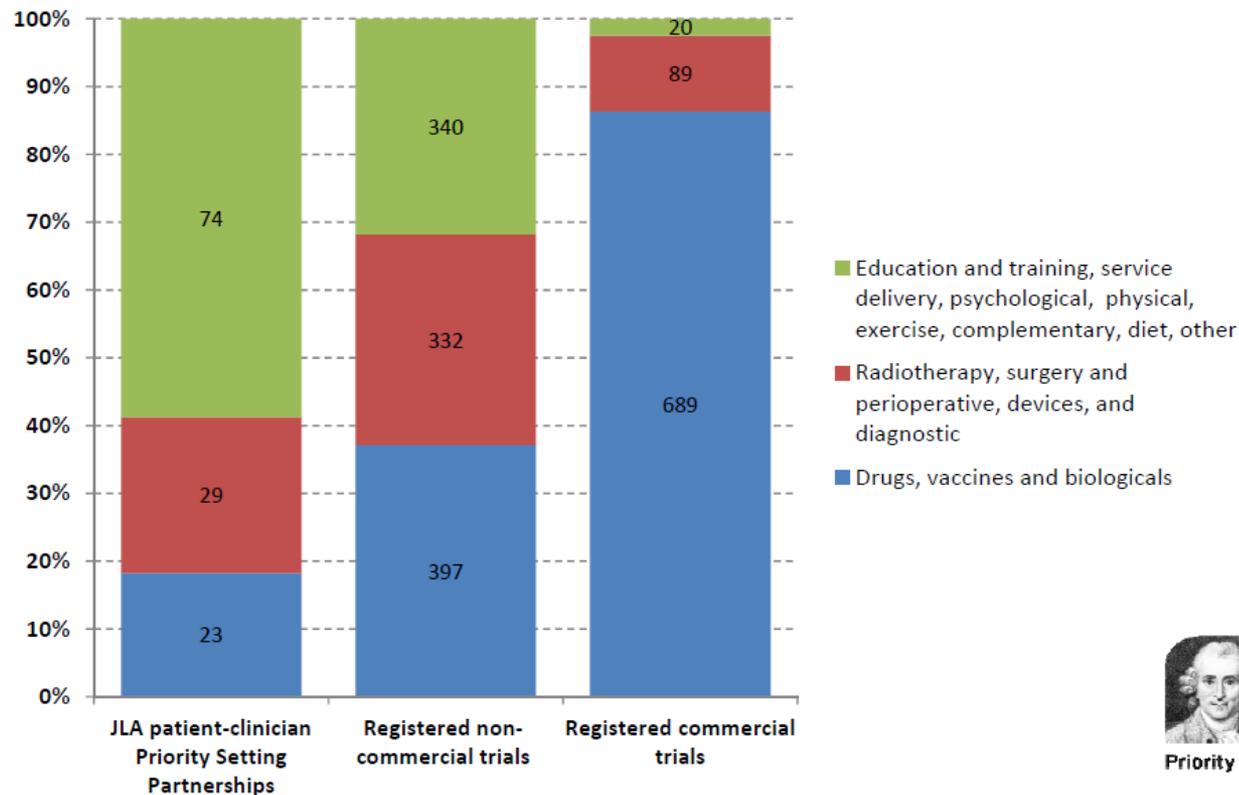
Was wollen die PatientInnen und was wird geforscht?



IAMEV

Medizinische Universität Graz

Interventions mentioned in commercial trials, non-commercial trials and research priorities identified by JLA PSPs, 2003-2012.



Patient centricity: What is it - and why aren't we there yet? | eyeforpharma

<https://social.eyeforpharma.com/patients/patient-centricity-what-it-and-why-arent-we-t...> ▼

Dec 10, 2014 - "Patient centricity" is officially defined as the process of designing a service or solution around the patient. Stemming from the UK's NHS-driven ...

iger

Five practical steps to patient centricity - Pharmaphorum

<https://pharmaphorum.com/views-and.../five-practical-steps-to-patient-centricity/> ▼

Apr 26, 2018 - How can pharma marketers put patients at the centre of product strategy and help improve their conditions? And which companies are ...

Walking the patient centric talk - PharmaTimes Magazine May 2018

www.pharmatimes.com/magazine/2018/may_2018/walking_the_patient_centric_talk ▼

Can pharma prove that being patient centric is more than just a fad? - Magazine Article - PharmaTimes.

Patient centricity – a collaborative definition - Patient Focused ...

<https://patientfocusedmedicine.org/patient-centricity-collaborative-definition/> ▼

Apr 20, 2017 - Author: Guy Yeoman, VP Patient Centricity, Global Medical Affairs, AstraZeneca. More than ever before we are told to strive to be more patient ...

What is a Patient-Centric Approach? | Evariant: The Leading ...

<https://www.evariant.com/faq/what-is-a-patient-centric-approach> ▼

A patient-centric approach is a way healthcare systems can establish alignment with patients' wants, needs, and preferences. Learn more at Evariant.

Patient Centricity at Sanofi

<https://patientcentricity.sanofi.com/> ▼

Find here everything you want to know about Patient Centricity at Sanofi.

e 6

Patient centricity: What is it - and why aren't we there yet? | eyeforpharma

<https://social.eyeforpharma.com/patients/patient-centricity-what-it-and-why-arent-we-t...> •

Dec 10, 2014 - 'Patient centricity' is officially defined as the process of designing a service or solution around the patient. Stemming from the UK's NHS-driven ...

iger

Five practical steps to patient centricity - Pharmaphorum

<https://pharmaphorum.com/views-and.../five-practical-steps-to-patient-centricity/> •

Apr 26, 2018 - How can pharma marketers put patients at the centre of product strategy and help improve their conditions? And which companies are ...

Patient Centricity steht für eine patientenzentrierte Behandlung, bei der alle Module (wie etwa die Vorbereitung auf eine OP durch den Hausarzt, die OP selbst und die Reha) darauf ausgerichtet sind, dem Patienten einen reibungslosen Ablauf zu bieten. **Jetzt ist Patient Centricity aber zum neuen Marketing-Modewort geworden.** Ganz platt ist damit gemeint: **Wie erreiche ich den Patienten, damit er meine Marke beim Arzt nachfragt?**

Apr 20, 2017 - Author: Guy Yeoman, VP Patient Centricity, Global Medical Affairs, AstraZeneca.

More than ever before we are told to strive to be more patient ...

What is a Patient-Centric Approach? | Evariant: The Leading ...

<https://www.evariant.com/faq/what-is-a-patient-centric-approach> •

A patient-centric approach is a way healthcare systems can establish alignment with patients' wants, needs, and preferences. Learn more at Evariant.

Patient Centricity at Sanofi

<https://patientcentricity.sanofi.com/> •

Find here everything you want to know about Patient Centricity at Sanofi.

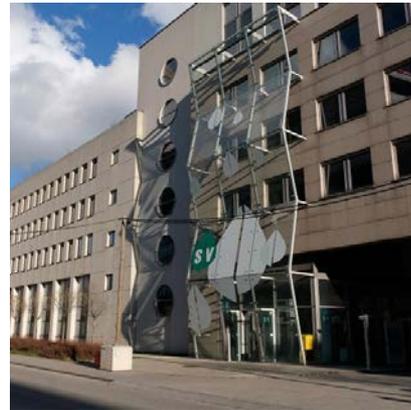
Quelle:

<https://www.healthrelations.de/patient-centricity-in-pharma/>

Conflict of Interest

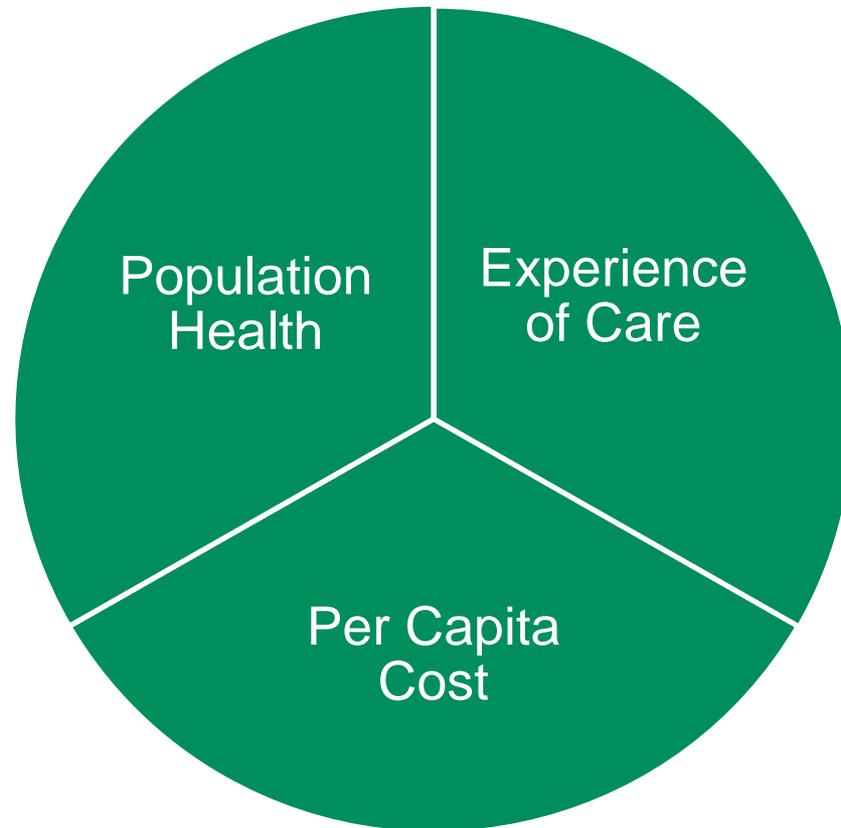
I work in the Austrian social insurance. So our point of view ist the responsibility of a

- SUSTAINABLE
- APPROPRIATE
- SAFE
- EFFICIENT/EFFECTIV
- ACCESSIBLE AND
- ACCEPTABLE



healthcare system for all citicens/insured people. That's the perspective of a payer with responsibility and political accountability.

Triple Aim



Und was hat der Patient im Idealfall davon?

1. Versorgungsforschung betrachtet in erster Linie den Status Quo der Versorgung
2. Erkenntnisse unterstützen eine evidenzbasierte Entscheidungsfindung
3. Der Patient profitiert von optimierten Prozessen und Strukturen

Wie kann das gelingen?

1. Versorgungsforschung muss sich relevante Fragen stellen, die mit einem der drei Ziele von Gesundheitswesen zusammenhängen!
2. Es ist auch die Aufgabe des Forschungsteams sich um die Vermarktung der Ergebnisse zu kümmern – eine Veröffentlichung der Studie in einem wissenschaftlichen Journal ist dafür nicht ausreichend!

Was heißt das konkret? Erwartungen an die medizinische Versorgung

Vier **qualitative Studien** zum Thema

PatientInnenerwartungen in der Gesundheitsversorgung

- (1) PatientInnenerwartungen an die fachärztliche Versorgung (gemeinsam mit der Uni Wien)
- (2) PatientInnenmotive zum Besuch von Spitalsambulanzen (gemeinsam mit der FH St. Pölten)
- (3) Erwartungen an die Primärversorgung aus PatientInnenperspektive (gemeinsam mit der FH St. Pölten)
- (4) Gründe für das Aufsuchen von Wahlärzten (gemeinsam mit der Uni Wien – derzeit in Erarbeitung)

1. Patienten haben unterschiedliche Erwartungen an ihre Versorgung

6 Typen des „idealen Hausarztes“

Typ 1: BeraterIn: Autonom-dialogische/r Vertrauensarzt/-ärztin

Typ 2: Unkonventionelle/r Typus: Ganzheitliche/r Vertrauensarzt/-ärztin

Typ 3: AufklärerIn: „medizinische DienstleisterIn“

Typ 4: ZettelschreiberIn: „SystemdienstleisterIn“

Typ 5: Umfassende/r BetreuerIn: „Fürsorgliche/r HausärztIn“

Typ 6: WettbewerberIn: „Kundenzentrierte/r HausärztIn“

2. Was spricht für das Aufsuchen des extramuralen oder intramuralen Bereichs

	extramural	intramural
Persönliche Betreuung (ganzheitliche Betrachtung, persönliche Beziehung, Kommunikation, verfügbare Zeit, Versorgungskontinuität)	X	O
Wartezeiten in der Ordination	X	O
Wohnortnahe Versorgung / örtliche Erreichbarkeit	X	O
Öffnungszeiten / zeitliche Verfügbarkeit auch zu Randzeiten	O	X
„One-Stop-Shop“-Prinzip	O	X

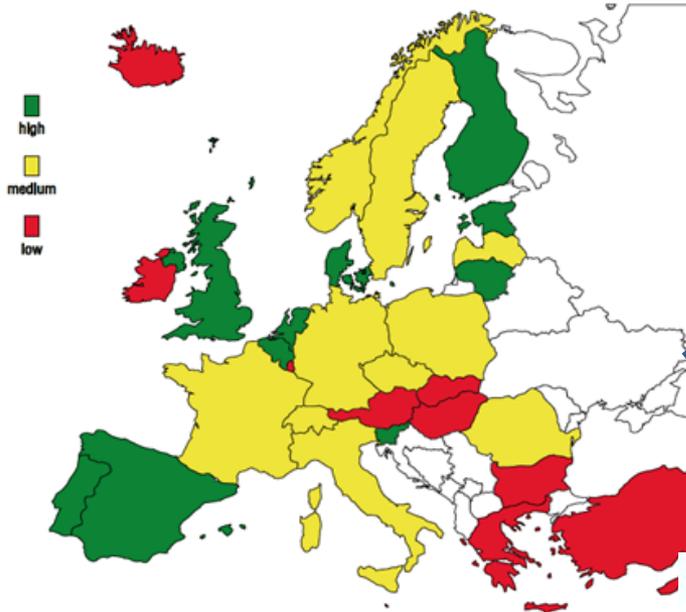
	Primärversorgung (PV /AM)	Niederg. Fachärzte (FÄ)	Spitals- ambulanzen
Veränderungs- wunsch/ Verbesserungs- potenziale	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeiten vor Ort • Öffnungszeiten • ... <p>... der attraktivere Ordinations- ausstattung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeiten vor Ort • Öffnungszeiten • ausreichende Aufklärung/ • Information • Mehr ... • räumliche/zeitliche Trennung von Kassen- und PrivatpatientInnen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wartezeiten vor Ort • Öffnungszeiten • ... • ... • Mehr Zeit • Stärkung der Zusammenarbeit

Neue Primärversorgung

Bedarfsplanung

Patientennutzen? Beispiel Primärversorgung

Total level of primary health care orientation 2015:



Quelle: WHO 2015 ([EURO WHO](#), accessed 03/20/18)

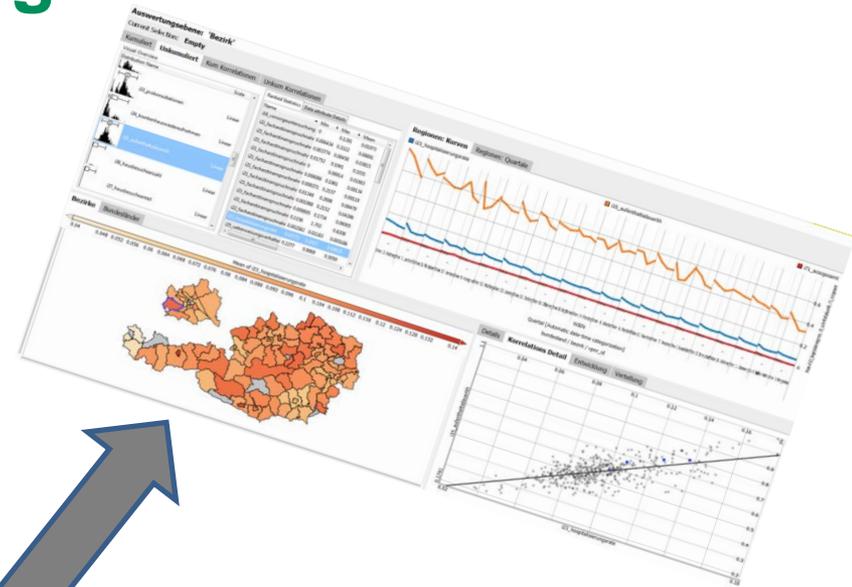
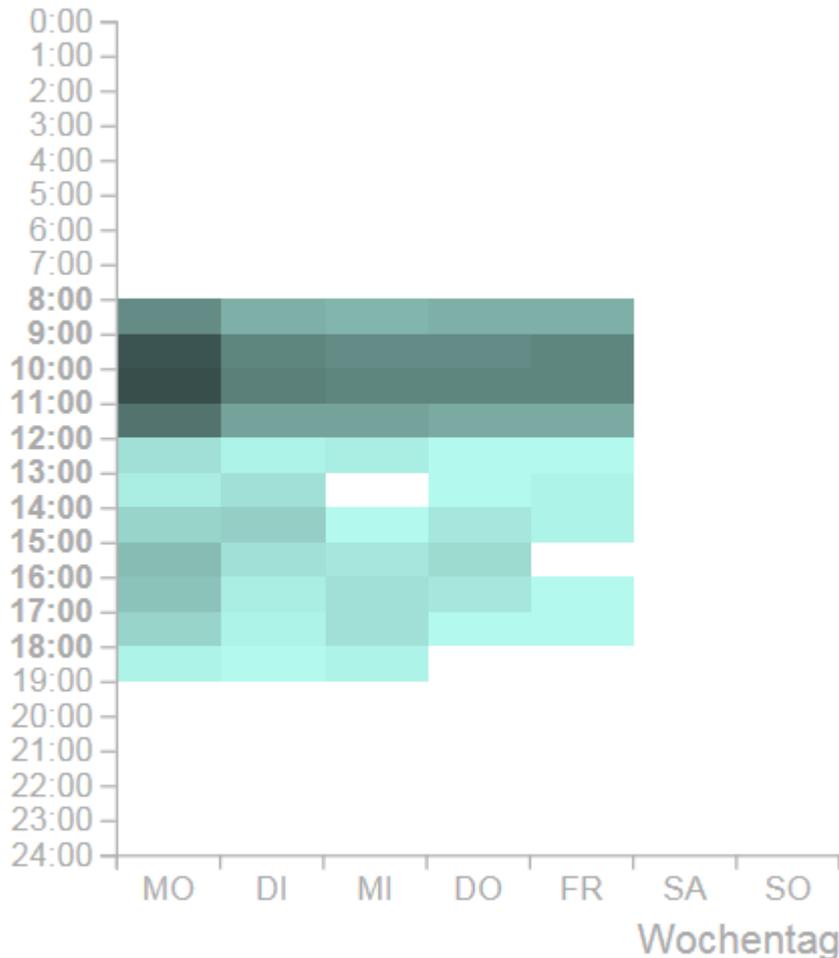


FOTO: HAAS ARCHITEKTUR/SZABADOS

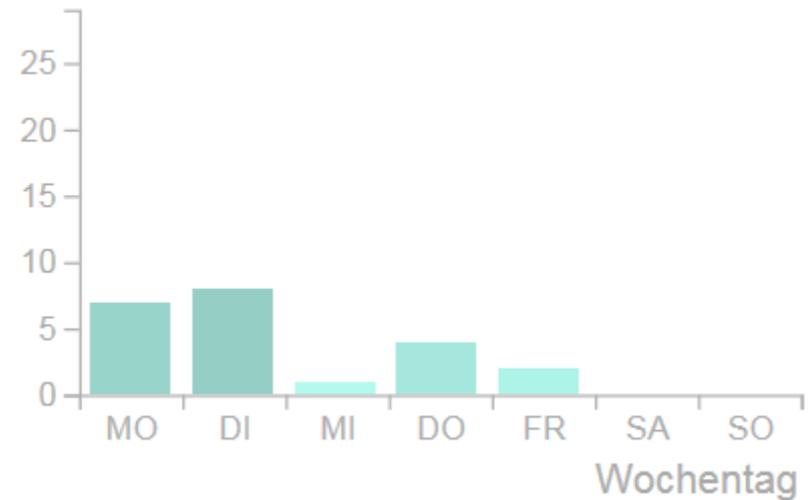
Patientennutzung

Beispiel Bedarfsplanung - Versorgungsatlas

Uhrzeit



Anzahl Ordinationen um 14:00 Uhr



Link:

<http://www.dexhelpp.at/de/versorgungsatlas/>

Patientennutzen? Beispiel Qualität

www.kliniksuche.at

Tauernklinikum Zell am See-Mittersill

Anzahl Fälle **430**



TAUERNKLINIKUM, STANDORT ZELL AM SEE

Paracelsusstraße 8
5700 Zell am See

Anzahl Fälle **430** (unter der bundesweiten Bandbreite)

Kriterien für den Aufenthalt 1



erfüllt

Verweildauer 1

	KRANKENHAUS	BUNDESWEIT	
Verweildauer	4 Tage 80% der Fälle zw. 3 und 6 Tagen	4 Tage 80% der Fälle zw. 2 und 6 Tagen	✓
Geburt auf natürlichem Weg	67 %	70.3 %	✗
Tagesklinik	0.3 %	1.8 %	✗

Allgemeine Kriterien 6



erfüllt

ZEIGEN

Patientenbefragung	✓
Beschwerde-/Feedbackmanagement	✓
Patientensicherheit/Risikomanagement	✓
Entlassungsmanagement	✓
Operationsmanagement	✓
Meldesystem für Krankenhausinfektionen	✓

Es bleibt noch viel zu tun...

Integration medizinischer und nicht-medizinischer Versorgung



Koordination und Kontinuität der Versorgung



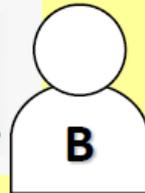
Zusammenarbeit und Teamentwicklung

Behandler-Patient-Kommunikation

Zugang zur Versorgung

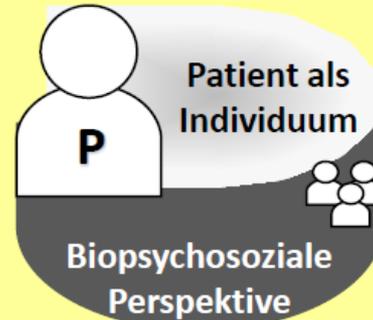


Grundlegende Eigenschaften des Behandlers



Behandler-Patient-Beziehung

Patient als Individuum



Biopsychosoziale Perspektive

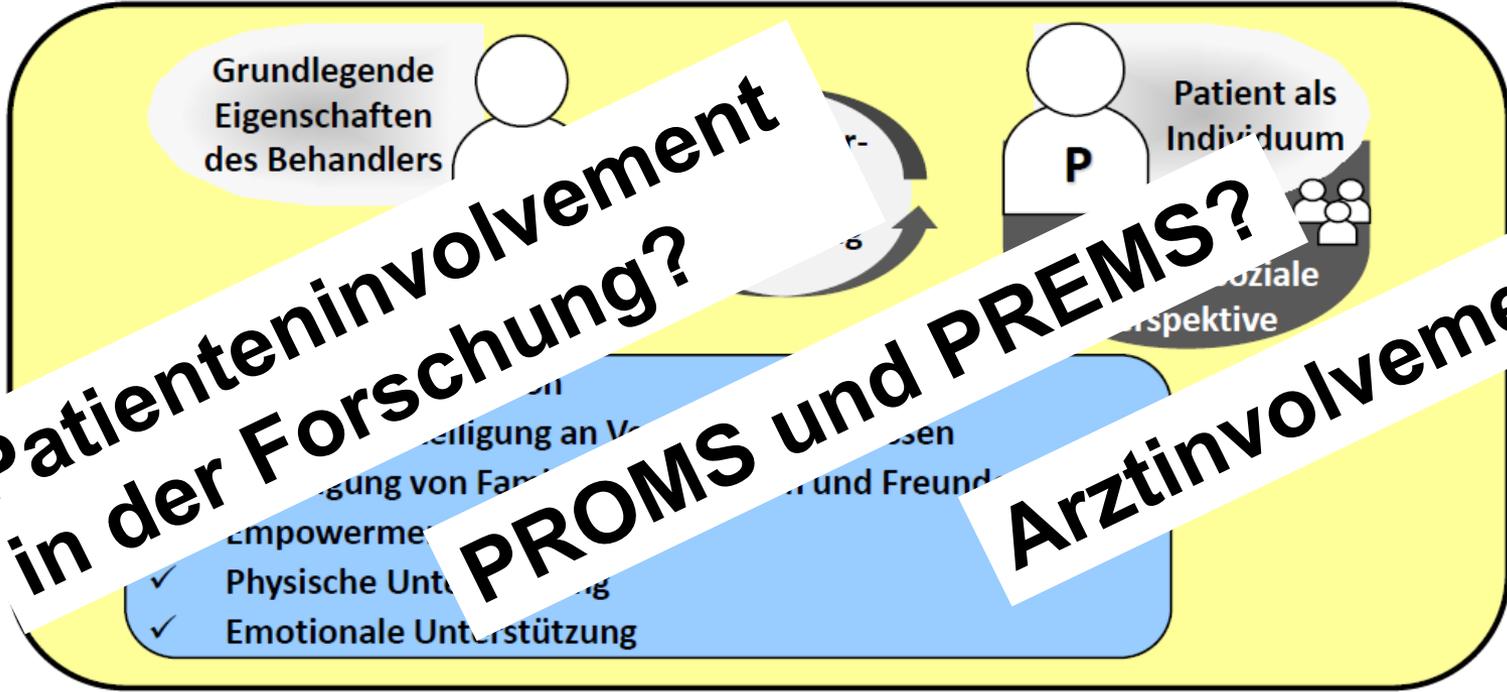
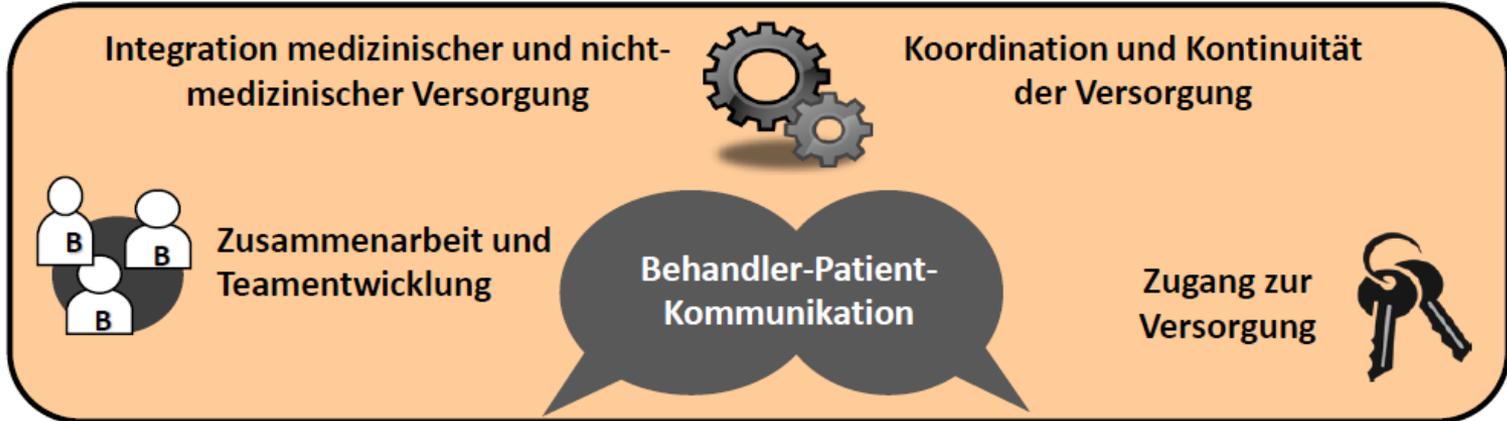
- ✓ Patienteninformation
- ✓ Patientenbeteiligung an Versorgungsprozessen
- ✓ Beteiligung von Familienangehörigen und Freunden
- ✓ Empowerment des Patienten
- ✓ Physische Unterstützung
- ✓ Emotionale Unterstützung

Handlungen und Maßnahmen

Grundprinzipien

Förderliche Faktoren

Scholl I, Zill J, Härter M, Dirmaier J. An Integrative Model of Patient-Centredness – A Systematic Review and Concept Analysis. PLOS ONE 2014, 9 (9).



- Handlungen und Maßnahmen
- Grundprinzipien
- Förderliche Faktoren

Scholl I, Zill J, Härter M, Dirmaier J. An Integrative Model of Patient-Centredness – A Systematic Review and Concept Analysis. PLOS ONE 2014, 9 (9).

