

Inhalt

Vorwort	9
----------------	----------

Einleitung

Patientenorientierung: Wunsch oder Wirklichkeit? (Johanne Pundt)	11
-------------------------------------------------------------------------	-----------

I Politische Rahmenbedingungen für Patientenorientierung

1 Patientenrechte als Mogelpackung. Die mündige Patientin und das Patientenrechtegesetz (Christoph Kranich)	21
1.1 Was ist das für eine Denkfigur, die „mündige Patientin“?	22
1.2 Neue Wege	25
1.3 Was hat das alles mit dem neuen Patientenrechtegesetz zu tun?	27
2 Kunden- und Patientenorientierung im GKV-Wettbewerb (Herbert Rebscher)	31
2.1 Über „wen“ reden wir, wenn wir von Kunden-, Versicherten- und Patientenorientierung reden?	31
2.2 Bedarfsorientierte Patientenkontakte	33
2.3 Beurteilungsperspektiven	38
2.4 Integrierende Kontaktebenen	39
3 Patientenorientierung bei Leistungskatalogentscheidungen in der gesetzlichen Krankenversicherung (Jeanine Staber)	43
3.1 Einführung	43
3.2 Struktureller Hintergrund für Nutzerbeteiligung in der gesetzlichen Krankenversicherung: Das Prinzip der Selbstverwaltung	44
3.3 Patienten und Versicherte als Nutzer der gesetzlichen Krankenversicherung	45
3.4 Definition des Leistungskatalogs in der gesetzlichen Krankenversicherung	46
3.5 Beteiligung des Nutzers an der Definition des Leistungskatalogs	48

....

5

3.6	Welcher Nutzer soll über die Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung entscheiden?	53
3.7	Leistungskatalogdefinition durch die Versicherten – eine Skizze	54
3.8	Zusammenfassung und Ausblick	55
4	Welchen Stellenwert haben Patienten und ihre Vertretung bei der gesetzlichen Qualitätssicherung? (Ilona Köster-Steinebach)	59
4.1	Wo sollte Patientenorientierung in der Qualitätssicherung greifen?	59
4.2	Patientenbedürfnisse – verwirklicht oder vergessen in der Qualitätssicherung?	60
4.3	Patientenverständliche Berichterstattung: Risiko oder Chance?	68
4.4	Patientenbeteiligung bei der Festlegung der Qualitätssicherung: Status quo und Verbesserungspotenzial	74

II Instrumente und Wege für Patientenorientierung

5	Selbsthilfe als Wegbereiterin für mehr Patientenorientierung (Ursula Helms)	83
5.1	Selbsthilfe in Deutschland	83
5.2	Ziele und Wirkungen der Selbsthilfe	87
5.3	Rahmenbedingungen für chronisch kranke und behinderte Menschen	88
5.4	Selbsthilfe und Patientenorientierung	91
5.5	Schlussbetrachtung	93
6	Ehrenamtliche Patientenfürsprecher an Krankenhäusern – ein wirksames Instrument der Patientenorientierung? (Sonja Schenk)	97
6.1	Einleitung	97
6.2	Ehrenamtliche Patientenfürsprecher	99
6.3	Patientenfürsprecher aus drei Perspektiven	100
6.4	Die Patientenfreundlichkeit des Amtes	104
6.5	Patientenfürsprecher in Bremen	106
6.6	Stimmungsbild der Bremer Patientenfürsprecher	107
6.7	Fazit	111

7 Der mündige Patient zwischen E-Health und Cybermedizin: Hilfreiche oder unheilvolle Informationen aus dem Internet? (Dietmar Löffner)	117
7.1 Das Internet als neue Informationsquelle	118
7.2 Die Qualität von Patienteninformationen im Internet und deren Auswirkung auf die Arzt-Patienten-Kommunikation	120
7.3 Schlussbetrachtung	130
8 Patientensicherheit und Patientenbeteiligung: Wie Patienten zu sicheren Versorgungsprozessen beitragen können (Constanze Lessing, Günther Jonitz)	135
8.1 Die vielen Rollen des Patienten	137
8.2 Was wünschen sich Patienten und was motiviert sie?	140
8.3 Beispiele aus dem Aktionsbündnis Patientensicherheit	142
8.4 Patientenbeteiligung und Patientensicherheit aus Sicht der Wissenschaft	147

III Durchsetzung und Perspektiven von Patientenorientierung

9 Gesundheitskompetenz fördern – Souveränität der Bürger und Patienten im Gesundheitswesen stärken (Marie-Luise Dierks, Gabriele Seidel)	153
9.1 Gesundheitskompetenz gleich Health Literacy?	153
9.2 Gesundheitskompetenz der deutschen Bürger und Patienten – ein Blitzlicht	158
9.3 Gesundheitskompetenz stärken	161
9.4 Fazit	168
10 Patientenpartizipation: Entscheidungsteilhabe für mehr Gesundheit (Susanne Hartung)	173
10.1 Gesundheitsförderung: Stärkung von Gesundheitsressourcen	174
10.2 Erklärungsansätze für die gesundheitliche Relevanz von Partizipation	182
10.3 Individuelle und soziale Hindernisse für Partizipation	186
10.4 Fazit	188

11 Patientenorientierung und Partizipative Entscheidungsfindung in der Integrierten Versorgung <i>Gesundes Kinzigtal</i> (Achim Siegel, Ulrich Stößel)	195
11.1 Merkmale und Ziele der Integrierten Versorgung <i>Gesundes Kinzigtal (IVGK)</i>	196
11.2 Drei Dimensionen patientenorientierter Maßnahmen in der IVGK	198
11.3 Partizipative Entscheidungsfindung in der IVGK aus Sicht der Patienten – Resultate einer kontrollierten Kohortenstudie	204
11.4 Patientenzufriedenheit mit den „Ärzten des Vertrauens“ und der integrierten Versorgung im Kinzigtal – erste Ergebnisse einer Trendstudie	211
11.5 Resümee	222
12 Patientensicherheit als Qualitätsmerkmal – Qualifizierung als Merkmal von Patientenorientierung (Michael Rosentreter, Johanne Pundt)	231
12.1 Einleitung: Hintergrund und Ziel	231
12.2 Wandel der Arzt-Patienten-Beziehung	233
12.3 Kernaspekt: Sicherheit erfordert Kommunikation	237
12.4 Vom Problembewusstsein zum Handeln	239
12.5 Rahmenbedingungen für Qualifizierungsmaßnahmen zur Patientensicherheit	243
12.6 Fazit	252
Anhang	259
Autoren	259
Abbildungsverzeichnis	263
Tabellenverzeichnis	265
Sachwortverzeichnis	267