Der Mensch - der “vergessene Faktor” im Gesundheitswesen

LSZ Gesundheitskongress

2025
Stegersbach

Empathie als Schlüssel zur Menschlichkeit im Gesundheitswesen

PhDr. KARIN
PFALLER-FRANK MSc
Logopädin

Workshop

- Hintergrund und aktuelle Herausforderungen im Gesundheitswesen
- Bedeutung von Empathie, Vertrauen und Augenhöhe
- Bedarf und Perspektiven der Gesundheitsberufe
- Ideensammlung und Ansätze für ein Menschenzentriertes Gesundheitswesen

Hintergrund und aktuelle Herausforderungen im Gesundheitswesen

Hintergrund und Herausforderungen

Nichtärztliche Gesundheitsberufe - z.B. Pflege, MTD-Berufe,.....

Vertrauensverlust (Gesundheitsberufe und Patient*innen) gegenüber dem System

„Personalflucht“ – Einstieg in den Beruf,

Ausbildungen, Verweildauer im Beruf, Karrieremöglichkeiten im System, Motivationskrise?

Wertschätzung, denn Geld ist nicht alles

Finanzierungsprobleme

Kosten von Therapien (nichtmedikamentös)

- Die (logopädische, physio, ergo,...) Therapie als Kostenfaktor
- Von geeigneten Methoden die günstigste (SV rechtlich)
- Was ist die günstigste?
- Tarife sind Vereinbarungen
- Arbeiten nach ärztlicher Anordnung
- Zuweisung ist eine ärztliche Angelegenheit
- Ist eine Nichtzuweisung somit günstiger?
- Kosteneinsparungen durch Ignorieren oder Übersehen? Oder durch „Nichtwissen“?

Wertschätzung im Krankenanstalten bereich

Therapeutische Leistungen im Krankenanstaltenbereich „wertlos“

LKF – eine ZählMEL (nur gezählte medizinische Einzelleistungen – GK540 -)

Keine Zuordnung zu Punkten, keine Zuordnung zu Geld

Erhöht „nur“ den negativen Betriebserfolg

Druck auf Kolleg*innen der therapeutischen Berufe nach extramural

Um das zu besprechen, natürlich nicht einmal einen Termin erhalten

Die Augenhöhe

Bedeutung der Augenhöhe

Gegenseitiger Respekt

Augenhöhe betont den gegenseitigen Respekt zwischen Patient*innen und Gesundheitsberufen, wodurch das Vertrauensverhältnis gestärkt wird.

Offene Kommunikation

Eine offene Kommunikation ist entscheidend für den Behandlungsprozess und hilft, die Bedürfnisse der Patient*innen besser zu verstehen.

Verbesserte Versorgung

Die Zusammenarbeit auf Augenhöhe führt zu einer besseren Versorgung und höherer Patient*innenzufriedenheit;das gilt auch für Gesundheitsberufe

Anforderungen und Erwartungen an Gesundheitsberufe

Technologische Kenntnisse

Berufe im Gesundheitswesen müssen ihrer Disziplin entsprechend, fachspezifische Kenntnisse, Methodenkompetenz, technologisches Wissen besitzen, um moderne medizinische Geräte und Software effektiv nutzen zu können bzw. therapeutische und pflegerische Maßnahmen durchführen zu können. Sie sind am aktuellen Stand der jeweiligen Sparte aus – und fortgebildet.

Empathische Fähigkeiten

Die Fähigkeit, empathisch zu sein, ist entscheidend, um das Vertrauen und die Zufriedenheit der Patient*innen zu fördern.

Qualitativ hochwertige Versorgung

Die Kombination aus fachlicher Expertise, technologischem Wissen und Empathie ermöglicht es Gesundheitsberufen eine qualitativ hochwertige Versorgung sicherzustellen.

Augenhöhe im System

- Dienstverpflichtete (Arbeits-und Dienstrecht)
- Erfüllungsgehilfen (§ 1313a ABGB)
- Verordnung/Anordnung (MTD_G, Ärztegesetz §49)/Zuweisung/Anweisung/Überweisung – eigenmächtige Heilbehandlung, (auch Vorbehaltsregelungen)
- MTD - Ärzt*innen: Leistungen sind sozialversicherungsrechtlich „gleichgestellt“ ASVG (§ 135)
- Wirtschaftliche Abhängigkeiten – intra-wie extramural
- Skepsis bei
  - Politik
  - Finanziers (Sozialversicherung)
  - Management

Bedeutung von Empathie und Vertrauen

Bedürfnisse

Arbeiten mit betroffenen Patient*innen lehrt vieles

Möglichkeiten, Grenzen, Machbares, Erreichbares

Wo ein Wille, da ein Weg

Zeit mit den Patient*innen

Therapeut*innen/Pfleger*innen verbringen die meiste Zeit mit den Patient*innen

Patient*innenenzentrierung

Therapieeinheiten

Safe place

Vertrauen - der wichtigste Erfolgsfaktor ?

- Interaktionsqualität
  Emotionen
- Kinder reagieren besonders sensibel, wenn „etwas“ nicht stimmt
- Verweigern der Mitarbeit
- „Leider nicht zu verordnen“

Interaktionsqualität

Der Faktor Zeit im Vertrauensaufbau

Bedürfnis zu Bedarf

Fachexpertise

Eigenverantwortliches Handeln

Interaktionsqualität

Patient*innenzentrierte Kommunikation: Studie: Pellegrini, C.A. et al. (2022): "Patient-Centered Communication and Health Outcomes"

Therapeutische Beziehung und Behandlungserfolg: Studie: Kelley, J.M. et al. (2014): The Influence of the Patient-Clinician Relationship on Healthcare Outcomes (PLoS ONE) Usw.

Therapeutisch-kommunikative Beziehung

Phänomene der Bindungstheorie

Sozio-kulturelle Phänomene

Psychologische Aspekte

Persönlichkeitsgeschichte

kommunikative Fertigkeiten des Gesundheitsberufes

Qualität

Gesundheitsqualitätsgesetz, 2005

Entsteht Qualität bei Überforderung oder Frust?

Qualität und Motivation

15% und 85 % ?

Qualität und qualifiziertes Feedback

Qualität

Welche Faktoren, Aspekte und Phänomene beeinflussen die therapeutisch-kommunikativen Beziehung

Wie kann man die Faktoren/Aspekte im Alltag des Gesundheitssystems einbeziehen

Faktoren: Erfahrung, Gefühle, Emotion, irrationale Gefühle, Erwartungen, Haltungen, sozio-kulturelle Einflüsse uvm.

Wissenschaftliche Studien zu Empathie im Gesundheitswesen

Einfluss der Empathie

Empathie hat einen signifikanten Einfluss auf die Patient*innenzufriedenheit und den Therapieerfolg, was in mehreren Studien nachgewiesen wurde.

Stärkung des Vertrauens

Empathische Kommunikation stärkt das Vertrauen zwischen Patient*innen und Gesundheitsberufen, was zu besseren Behandlungsergebnissen führt.

Verbesserte Compliance

Studien zeigen, dass empathische Ansätze die Compliance der Patient*innenen verbessern und somit die Therapieergebnisse optimieren.

Empathie als Faktor für Therapieerfolg und Patient*innensicherheit

Wichtigkeit der Empathie

Empathie ist ein menschliches Bedürfnis, das den Therapeuten hilft, eine Vertrauensbasis mit den Patient*innen aufzubauen.

Patient*innensicherheit

Ein empathischer Ansatz fördert die Patient*innensicherheit, da Patient*innen sich sicherer fühlen, ihre Sorgen zu teilen.

Bessere Behandlungsergebnisse

Wenn Patient*innen sich verstanden fühlen, sind sie eher bereit, wichtige Informationen zu teilen, was zu besseren Ergebnissen führt.

Innovation durch menschliche Interaktion

Empathie in der Medizin

Die Integration von Empathie in die medizinische Praxis führt zu innovativen Ansätzen in der Patient*innenversorgung und Behandlung.

Dialog zwischen Patient*innen und Gesundheitsberufen

Ein offener Dialog zwischen Patient*innen und Gesundheitsberufenn ermöglicht die Entwicklung personalisierter Behandlungsansätze.

„Neue“ Behandlungsansätze

Innovationen in der Gesundheitsversorgung entstehen durch das Verständnis und die Berücksichtigung der Bedürfnisse der Patient*innen.

Zuwendungsmedizin, shared decison making, ...

PhDr. Karin Pfaller-Frank, MSc, Logopädin
Ehrenpräsidentin logopädieaustria

Einfluss der Digitalisierung auf das Gesundheitswesen

Zugang zu Informationen

Die Digitalisierung ermöglicht eine schnellere und einfachere Verfügbarkeit von Gesundheitsinformationen für Patient*innen und Anbieter und verbessert so die Entscheidungsfindung.

Effizienz der Prozesse

Durch digitale Lösungen **können** Prozesse im Gesundheitswesen optimiert werden, was zu einer höheren Effizienz und schnelleren Dienstleistungen führt.

Herausforderungen der Entfremdung

Die Digitalisierung **kann** die persönliche Beziehung zwischen Patient*innen und Anbietern beeinträchtigen, was zu einer Entfremdung in der Patient*innenbetreuung führen **kann**.

Ökonomische Vorgaben und deren Auswirkungen

Qualität der Versorgung

Ökonomische Vorgaben können die Qualität der medizinischen Versorgung negativ beeinflussen und kritische Versorgungsstandards gefährden.
(Gesundheitsqualitätsgesetz, 2005)

Patient*innengespräche/Patient*innenbedürfnisse

Die Zeit für Patient*innengespräche wird oft reduziert, was die individuelle Patient*innenbetreuung beeinträchtigen kann.

Kosteneinsparungen

Kosteneinsparungen können zu einer Vernachlässigung wichtiger Behandlungsansätze führen, was wiederum die Patient:innenzufriedenheit aber auch den Genesungsprozess beeinträchtigt.

Bedarf und Perspektiven der Gesundheitsberufe

Fortbildung und Schulungen zu Empathie und zwischenmenschlicher Kommunikation

Wichtigkeit von Fortbildung

Fortbildung ist entscheidend, um Fachkräfte in der Entwicklung ihrer empathischen Fähigkeiten zu unterstützen und die Kommunikationsqualität zu verbessern.

Qualität der Patient*innenversorgung

Programme, die Empathie und zwischenmenschliche Kommunikation fördern, können die Qualität der Patientenversorgung signifikant steigern.

Förderung zwischenmenschlicher Fähigkeiten

Schulungen helfen Fachkräften, zwischenmenschliche Fähigkeiten zu entwickeln, wodurch das gesamte Arbeitsumfeld verbessert wird.

Unterstützung und Ressourcen für Gesundheitsberufe

Fortbildungsressourcen

Ein Zugang zu Fortbildungsressourcen ist entscheidend für die kontinuierliche Entwicklung von Gesundheitsberufen und fördert ihre Fähigkeit, empathisch zu handeln.

Mentoring-Programme

Mentoring-Programme bieten Unterstützung und Anleitung für Gesundheitsberufe, um ihre Empathie und Fachkompetenz zu stärken und berufliche Herausforderungen zu bewältigen.

Unterstützendes Arbeitsumfeld

Ein unterstützendes Arbeitsumfeld ist entscheidend, um die Empathie der Gesundheitsberufe zu fördern und ein positives Patientenerlebnis zu gewährleisten.

Austausch von Perspektiven und Ideen

Offener Austausch

Der offene Austausch von Ideen zwischen Patient*innen und Fachkräften fördert innovative Lösungsansätze für besseres Gesundheitswesen.

Innovative Lösungen

Durch den Dialog können Lösungen entwickelt werden, die die Bedürfnisse aller Beteiligten im Gesundheitswesen ansprechen.

Förderung durch Workshops

Workshops und Foren bieten eine Plattform für den Austausch und die Entwicklung neuer Ideen und Perspektiven.

Kooperative Planung und Umsetzung von Maßnahmen

Bedeutung kooperativer Planung

Kooperative Planung gewährleistet, dass Lösungen praktikabel und effektiv sind, indem verschiedene Perspektiven berücksichtigt werden.

Einbeziehung von Patient*innen

Die Einbeziehung von Patient*innen in die Entscheidungsfindung erhöht die Akzeptanz und den Erfolg der entwickelten Lösungen.

Gemeinsame Projekte

Gemeinsame Projekte fördern die Zusammenarbeit zwischen Fachkräften und Patient*innen, was die Ergebnisse verbessert.

Fallbeispiele und Erfolgsgeschichten

Innovative Ansätze

Fallbeispiele zeigen, wie innovative Ansätze im Gesundheitswesen die Patient*innenversorgung revolutionieren können. Solche Lösungen fördern eine effektivere Behandlung und mehr Zufriedenheit.

Patient*innenzentrierte Versorgung

Eine patient*innenzentrierte Versorgung stellt die Bedürfnisse der Patient*innen in den Mittelpunkt. Diese Fallstudien veranschaulichen, wie dies erreicht werden kann.

Inspiration für Projekte

Die Erfolgsgeschichten bieten wertvolle Einblicke und Inspiration für zukünftige Projekte im Gesundheitswesen. Sie fördern die Zusammenarbeit und Innovation.

Schlussfolgerung

Wichtigkeit der Empathie

Empathie im Gesundheitswesen fördert das Vertrauen zwischen Patient*innen und Gesundheitsberufen und führt zu besseren Behandlungsergebnissen.

Zwischenmenschliche Interaktion

Zwischenmenschliche Interaktionen sind entscheidend für die Schaffung einer positiven Patient*innenerfahrung und unterstützen einen ganzheitlichen Heilungsprozess.

Patienten*innzentriertes System

Ein patient*innenzentriertes Gesundheitssystem verbessert die Versorgung und stellt die Bedürfnisse der Patienten in den Mittelpunkt aller Aktivitäten.

Literaturauszug

- Auhagen A E. 2008. Soziale Schlüsselkonzepte der therapeutischen Beziehung. In: Hermer M. Röhrle B. (Hrsg). Handbuch der therapeutischen Beziehung. Band 1. Tübingen. dgvt-Verlag. S. 169 - 205
- Asay T. P. & Lambert M. J. 2021. Empirische Argumente für die allen Therapien gemeinsamen Faktoren: quantitative Ergebnisse. In: Hubble, Mark A. et al. (Hrsg). So wirkt Psychotherapie. Empirische Ergebnisse und praktische Folgerungen. Dortmund. Verlag Modernes Lernen. S. 41 – 81
- Dalto, F,. Alles ist Sprache, ? Erstauflage, 1978
- Katz-Bernstein N. 2008. Beziehungsgestaltung in der Kinder- und Jugendlichenpsychotherapie zwischen Dyade und sozialer Triangulierung - vier Beziehungsangebote. In: Hermer M. Röhrle B. (Hrsg). Handbuch der therapeutischen Beziehung. Band 2. Tübingen. dgvt-Verlag. S. 1441 - 1479.
- Pellegrini, C.A. et al. (2022): "Patient-Centered Communication and Health Outcomes"
- Shaw, J.G. et al. (2023): "Human Connection in Telehealth: Challenges and Opportunities"
- Weber B. 2013. „Strukturiert in der Planung und flexibel dann im Tun“ Logopädisches Therapieverständnis und Elternbedürfnisse in der Behandlung von kindlichen Sprach- und Sprechstörungen. Dissertation. Leopold-Franzens-Universität Innsbruck
- Usw.