

Gesundheitsbranche im Change-Prozess

Kommunikation als Erfolgsfaktor.

WIEN/STOCKERAU. Es gibt in den kommenden Jahren wohl wenige Branchen, die so grundlegenden Veränderungen unterworfen sein werden, wie der Gesundheitsbereich. Einerseits wird das aktuell bereits schwer und künftig unmöglich finanzierbare Krankheitssystem von heute zu einem wirklichen Gesundheitssystem umgebaut werden müssen, das diesen Namen auch verdient. Prävention und Nachsorge werden dabei im betrieblichen wie auch privaten Bereich von eminenter Bedeutung sein. Andererseits sind es die technologischen Entwicklungen, die das System in ihrer grundlegenden Funktionsweise revolutionieren:

Vom Elektronischen Krankenakt, der dem Papierbefundwahn ein Ende bereiten wird und allen ÄrztInnen gesamtheitliche Informationen über die zu behandelnden PatientInnen bereitstellt, über wissenschaftliche Errungenschaften und neue Behandlungsmethoden, die unsere Lebensspanne konstant verlängern, bis hin zur Kommunikation zwischen ÄrztInnen und PatientInnen, die von e-Medikation und elektronischen Kanälen geprägt sein wird, um Zeit für wirklich wichtige, notwendige, umfassende und persönliche PatientInnen-Beratungen zu haben.

Das entspricht dem Wunsch vieler ÄrztInnen, keine Medikamenten-Bankomaten sein zu wollen. Sie sind heute gezwungen, im Akkord Behandlungsgespräche von wenigen Minuten pro PatientIn zu führen, um ihr Einkommen zu generieren. Sie haben gar keine Möglichkeit für die intensive Auseinandersetzung mit den PatientInnen, um verschiedenste Hilfestellungen zu bieten. So mündet die Behandlung meist in das auch für ÄrztInnen unbefriedigende stereotype Behandlungsprinzip durch Medikation: 1) Schmerzbekämpfung durch Parkemed, 2) Entzündungshem-



© Panthermedia.net/Jensens Thuisana

mung durch Voltaren, 3) Antibiotikum Augmentin oder 4) die Krankmeldung. Um das zum Wohle aller zu verändern, wird auch das *Vergütungssystem* für ÄrztInnen angepasst werden: Nicht mehr die Anzahl der gescannten e-Cards pro Tag wird einkommensrelevant sein, wie das jetzt der Fall ist, sondern die Beurteilung der positiven Gesamtergebnisse als GesundheitsdienstleisterIn. Aktuell arbeiten verschiedenste ExpertInnengruppen fieberhaft (wie passend für eine Gesundheitsreform ...) an alternativen Modellen.

Was das für die ÄrztInnen-Kommunikation bedeutet

Da sich PatientInnen immer besser vorinformieren, werden ÄrztInnen zu „PartnerInnen in Weiß“, d.h. zu GesundheitsdienstleisterInnen, die Kommunikation auf Augenhöhe bieten. Zweifelsohne wird es daher immer wichtiger, die Vielfalt der eigenen Leistungen bereits im Vorfeld entsprechend darzustellen, wie z.B. alternative Behandlungsmethoden, Hightech-Behandlungen und den Einsatz modernster Diagnosegeräte. Ing. Doris Wallner-Bösmüller, Geschäftsführerin von Bösmüller Print Management, bestätigt den Trend zu hochqualitativem Informationsmaterial im Gesundheitsbereich: „Wir stellen fest, dass Gesundheits- und Ärztezentren, Gemeinschaftspraxen sowie auch Reha- und MRT-Diagnosezentren ihre Kommunikation neu ausrichten. Im gesamten Mediamix entstehen dabei auch hochwertige

Drucksorten, die durch Format, Papierauswahl und Veredelungen die Qualität der dort gebotenen medizinischen Leistung bereits im Vorfeld implizieren und so die elektronische Kommunikation ergänzen.“ Bösmüller nennt für die Unverzichtbarkeit gedruckter Materialien auch einen *demoskopischen* Grund: „Wie die Statistik Austria aktuell meldet, werden im Jahr 2030 an die 9,3 Mio. Menschen in unserem Land leben, von denen ca. 23% über 65 Jahre alt sein werden. Für die Gesundheitsbranche bedeutet das: Es gibt eine höchst relevante Alterszielgruppe von 2,1 Mio. Menschen, die tendenziell haptisches Informationsmaterial bevorzugt.“

Ihre Empfehlung lautet daher: „Zielgruppenrelevante Kommunikation wird auch für Ärzte und Gesundheits-Institutionen zum Erfolgsfaktor. Bereits jetzt eine Vorreiterrolle einzunehmen, schafft ein Alleinstellungsmerkmal in diesem Markt.“ Das gilt auch für die *Verpackung* von Gesundheitsprodukten; dazu Wallner-Bösmüller „Wir produzieren



Ing. Doris Wallner-Bösmüller
Geschäftsführerin
Bösmüller Print Management
Tel.: 02266/68180-0
d.wallner-boesmueller@boesmueller.at
www.boesmueller.at

neben hochwertigen Informationsdrucksorten auch eine Vielzahl an Verpackungen für den Gesundheitsbereich, z.B. für Salben, Cremes, Tinkturen und Nahrungsergänzungsmittel – von exklusiven Spezialprodukten bis hin zu großen Auflagen. Unser Ziel ist es dabei, durch optimales Packaging den Informationstransfer zu den KonsumentInnen zu ermöglichen, der für das Produkt erfolgsentscheidend ist. Wir unterstützen mit unserem Fach-Know-how dabei, alle gedruckten Kommunikationselemente ideal mit den digitalen abzustimmen. Dadurch entsteht ein einheitliches Bild bei den Kommunikations-EmpfängerInnen.“

Das Aus für Befund-Plastiktragtaschen

Ing. Doris Wallner-Bösmüller weist auf eine kurzfristig relevante Handlungsnotwendigkeit für AkteurInnen im Gesundheitsbereich hin: „Ab 2021 sind in der EU Einwegplastikprodukte, für die es eine nachhaltigere Alternative gibt, verboten. Österreich verbietet bereits ab 2020 die Verwendung von Plastiktragtaschen. Daher stellen weitblickende Radiologieinstitute jetzt von der klassischen Befund-Plastiktasche auf Karton um und nutzen dies als zusätzliche Kompetenz-Drucksorte.“

Bis der Elektronische Krankenakt flächendeckend eingeführt ist und damit auch bildgebende Befunde, wie z.B. aus der Radiologie, digital verfügbar gemacht werden, trifft die EU-Verpackungsverordnung daher auch ÄrztInnen. Wallner-Bösmüller ergänzt abschließend: „Wir haben uns als Experten in diesem Spezialgebiet bereits etabliert.“