

Der Mensch im Mittelpunkt – mehr Lebensqualität dank mehr Patientenorientierung

Wer im Gesundheitswesen eine Fachperson fragt, ob sie patientenorientiert arbeitet, wird ein überzeugtes «Ja!» zur Antwort erhalten. Und wer einen kranken Menschen fragt, ob er patientenorientiert behandelt und betreut werden möchte, wird ebenfalls ein überzeugtes «Ja!» zur Antwort erhalten.

Doch im Alltag bestehen zahlreiche Hindernisse, die es erschweren, **wirklich** patientenorientiert zu handeln: Zeitmangel, Informationslücken, fehlende Koordination und Kooperation, ökonomischer Druck, herausfordernde Patientensituationen, keine (finanziellen) Anreize für Teamarbeit und einige mehr.

Deshalb hat eine Arbeitsgruppe des Gesundheitsnetzes 2025 einen Leitfaden zur Patientenorientierung entwickelt. Hier finden Sie die Kurzform: zum Verteilen im Betrieb, zum Auflegen in Wartebereichen, zur Verwendung in Schulungen, zur Abgabe an betroffene Menschen und an Anlässen. Der ganze Leitfaden ist auf der Website des Gesundheitsnetzes 2025 verfügbar: www.gn2025.ch

Was ist Patientenorientierung?

Patientenorientierung bedeutet, dass die Gesundheitsversorgung auf die Bedürfnisse, Werte und Präferenzen der betroffenen Menschen abgestimmt wird. Und zwar sowohl bei der Behandlung und Betreuung einer einzelnen Person wie auch bei der Gestaltung des ganzen Versorgungssystems. Auf einen Nenner gebracht, bedeutet Patientenorientierung: die betroffenen Menschen mitreden und mitentscheiden lassen.



Partizipation & Perspektivenwechsel

- ... die Sicht der Patientin einnehmen und ihre Bedürfnisse erkennen
- ... die Patientin ermutigen, Fragen zu stellen
- ... die Patientin in Entscheide einbeziehen und gemeinsam Behandlungsziele festlegen
- ... die Patientin als Expertin ihrer Krankheit/ Beschwerden sehen

Patientenorientiert



System & Kontext

- ... den Menschen hinter der Patientin sehen
- ... die Ressourcen, Kompetenzen und Erfahrungen der Patientin nutzen
- ... das eigene Handeln reflektieren und mit den Bedürfnissen der Patientin abgleichen
- ... die eigenen Grenzen erkennen und andere Fachpersonen beiziehen



Beziehung & Kommunikation

- ... die Kommunikation der jeweiligen Situation anpassen
- ... den Patienten dort abholen, wo er gerade steht
- ... die sozialen und kulturellen Gegebenheiten des Patienten berücksichtigen
- ... die wichtigsten Botschaften mit allen beteiligten Fachleuten abgleichen



handeln heisst ...



Abspraken & Koordination (Fachleute)

- ... als Team auftreten und Massnahmen mit allen Beteiligten abgleichen
- ... alle haben den gleichen Informationsstand und wissen, was die anderen machen
- ... das Wissen und die Kompetenzen der anderen anerkennen und nutzen
- ... fachliche Divergenzen im Team ausdiskutieren – verunsicherte Patienten vermeiden

Welche Haltungen unterstützen die Patientenorientierung?

... auf die betroffenen Menschen bezogen

- **Sie sind** die wahren Experten ihrer Gesundheit und Krankheit.
- **Sie haben** Ressourcen, Kompetenzen und Erfahrungen, die vielfältig genutzt werden können, zum Beispiel bei Behandlungsentscheiden oder zur Selbsthilfe.
- **Sie sind** Teil eines sozialen Umfelds, das bei Bedarf oder auf Wunsch einbezogen wird (z.B. Angehörige, andere Vertrauenspersonen, Freunde, Bekannte, Nachbarn).

... auf die Fachleute bezogen

- **Sie sehen** die betroffenen Menschen ganzheitlich und nicht alleine ihre medizinischen Messwerte, Befunde, Diagnosen und Therapien.
- **Sie anerkennen** die Individualität des betroffenen Menschen, besonders seine spezifischen Bedürfnisse und Lebensumstände.
- **Sie erkennen** (und anerkennen) ihre fachlichen Grenzen. Sie sind bereit, andere Fachpersonen beizuziehen, wenn diese für gewisse Massnahmen besser geeignet sind.

Was bringt Patientenorientierung?

... den betroffenen Menschen

- **mehr** Selbstbestimmung/Autonomie
- **mehr** Motivation und Lebenskraft
- **mehr** Respekt und Wertschätzung
- **mehr** Lebensqualität

... den Fachleuten

- **mehr** Grundlagen für gemeinsame Behandlungsentscheide (dank zusätzlicher Informationen von den betroffenen Menschen)
- **mehr** Fachwissen (dank mehr Absprachen mit anderen Fachleuten → Wisdom of the Crowd)
- **mehr** Gewissheit, im Sinne der betroffenen Menschen zu handeln
- **mehr** Arbeitszufriedenheit