

Patientenverständliche Beschreibung von Patientenorientierung (unpersönliche Ansprache)

Bemerkung: Behandler/innen meint alle Berufsgruppen, die sich um Patientinnen und Patienten kümmern. Dies sind zum Beispiel Ärztinnen und Ärzte, Pflegefachkräfte, Physiotherapeutinnen und Physiotherapeuten sowie Psychologinnen und Psychologen.

Patientenorientierte Grundhaltung

Patientenorientierte Merkmale der Behandler/innen

Die Behandler/innen sind:

- einfühlsam
- ehrlich
- wertschätzend
- vertrauenswürdig

Die Behandler/innen sind sich des eigenen Verhaltens und der eigenen Gefühle bewusst. Die Behandler/innen verfügen über eine gute fachliche Kompetenz.

Vertrauensvolles Miteinander

Es besteht ein vertrauensvolles Miteinander zwischen der Patientin bzw. dem Patienten und der Behandlerin / dem Behandler. Wenn möglich gibt es gleichbleibende Ansprechpartner/innen. Vor dem Gespräch informiert sich die Behandlerin / der Behandler über den bisherigen Erkrankungsverlauf der Patientin bzw. des Patienten. Die Behandlerin / der Behandler spricht die Patientin bzw. den Patienten auf bestehende Beschwerden und das aktuelle Befinden an.

Einzigartigkeit jeder Patientin / jedes Patienten

Die Behandler/innen gehen ein auf:

- Bedürfnisse
- Wünsche
- Sorgen
- Erwartungen

Die Behandler/innen erkennen an, dass Menschen verschieden sind.

Berücksichtigung der Lebensumstände

Die Behandler/innen sehen die Patientin bzw. den Patienten als ganzen Menschen. Es werden bei der Behandlung alle Lebensbereiche einbezogen.

Beispiele dafür sind:

- Körper
- Psyche / Seele
- Partnerschaft / Beziehung
- Familie und Freunde
- Beruf und Freizeit



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). To view a copy of the license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Authors: Stefan Zeh, Eva Christalle, Pola Hahlweg & Isabelle Scholl
(University Medical Center, Hamburg, Germany)

Rahmenbedingungen der Patientenorientierung

Angemessene Kommunikation

Die Behandler/innen kommunizieren angemessen und unterstützend mit der Patientin bzw. dem Patienten. Beispiele dafür sind:

- Leicht verständliche Sprache
- Fragen stellen
- Aufmerksam zuhören
- Blickkontakt halten

Einbezug ergänzender Angebote

Ergänzende Angebote werden anerkannt und in die Behandlung einbezogen, falls die Patientin bzw. der Patient sich das wünscht.

Beispiele dafür sind:

- Selbsthilfegruppen
- Alternativmedizin / Komplementärmedizin (z.B. Homöopathie, Osteopathie, Akkupunktur und Naturheilkunde)
- Spirituelle Unterstützung / Seelsorge

Zusammenarbeit von Behandlern

Innerhalb einer großen Praxis oder eines Krankenhauses hat die Zusammenarbeit einen hohen Stellenwert. Behandler/innen aus verschiedenen medizinischen Fachbereichen und Berufsgruppen arbeiten gut als Team zusammen. Die Zusammenarbeit ist geprägt von:

- Guten Absprachen
- Respekt
- Vertrauen
- Gemeinsamer Verantwortung

Die Leitungsebene fördert diese Teamarbeit.

Zugang zur Behandlung

Die Patientin bzw. der Patient erreicht Behandler/innen leicht und ohne Hindernisse.

Beispiele hierfür sind:

- Krankenhäuser und Arztpraxen in der Nähe des Wohnortes (auch auf dem Land)
- Guter Zugang zur Behandlung auch bei möglichen Hindernissen (z.B. Behinderung oder mangelnden Deutschkenntnissen)
- Möglichst geringe Zuzahlungen bei Kassenleistungen unter Berücksichtigung Ihrer finanziellen Möglichkeiten
- Gute Terminvergabe: Die Patientin bzw. der Patient erhält Termine rechtzeitig (auch Facharzttermine) und flexibel (z.B. auch telefonisch oder per Mail). Es wird ausreichend Zeit für den Termin eingeplant
- Bei einem Notfall erhält die Patientin bzw. der Patient eine Behandlung auch außerhalb der üblichen Praxiszeiten (z.B. Bereitschaftsdienst oder Hausbesuche).
- Die Patientin bzw. der Patient erhält leicht Informationen darüber, welche Behandler/innen welche Behandlungen und Spezialisierungen anbieten.



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). To view a copy of the license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Authors: Stefan Zeh, Eva Christalle, Pola Hahlweg & Isabelle Scholl
(University Medical Center, Hamburg, Germany)

Rahmenbedingungen der Patientenorientierung (Fortsetzung)

Gute Planung der Behandlung

Es wird eine aufeinander abgestimmte und fortlaufende Behandlung sichergestellt.

Das bedeutet:

- Aufeinanderfolgende Behandlungen werden abgesprochen und geplant
- Termine zur Vorsorge, Nachsorge und Kontrolle werden vereinbart
- Gute Absprachen beim Wechsel zwischen Krankenhäusern und Arztpraxen
- Wenn die Patientin bzw. der Patient durch mehrere Behandler/innen behandelt wird, sprechen sich diese gut ab

Die Patientin bzw. der Patient erhält auf Wunsch Unterstützung durch einen festen Ansprechpartner im Gesundheitswesen, der ihr bzw. ihm dabei hilft, die Behandlungen und Termine zu organisieren. Dieser hilft der Patientin bzw. dem Patienten außerdem Dokumente zu ordnen sowie Anträge und Formulare auszufüllen.

Patientensicherheit

Die Behandlung wird so gestaltet, dass das Risiko für negative Folgen und Fehler in der Behandlung möglichst gering ist.

Beispiele hierfür sind:

- Sauberkeit der Einrichtungen und der medizinischen Instrumente
- Aktuelle wissenschaftliche Ergebnisse werden bei der Behandlung berücksichtigt
- Wechselwirkungen zwischen verschiedenen Medikamenten werden beachtet
- Gründliche Aufzeichnung des Behandlungsverlaufs



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). To view a copy of the license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Authors: Stefan Zeh, Eva Christalle, Pola Hahlweg & Isabelle Scholl
(University Medical Center, Hamburg, Germany)

Konkrete Handlungen und Maßnahmen

Persönlich angepasste Informationen

Die Behandler/innen geben der Patientin bzw. dem Patienten Informationen über Vorsorge, Erkrankung und die Behandlungsmöglichkeiten und deren mögliche Kosten in Form von Zuzahlungen. Diese Informationen sind angepasst an die persönlichen Wünsche und Bedürfnisse der Patientin bzw. des Patienten. Die Vor- und Nachteile der Behandlungsmöglichkeiten werden der Patientin bzw. dem Patienten ausgewogen und auf Basis wissenschaftlicher Ergebnisse erklärt. Die Patientin bzw. der Patient wird ermutigt, ihr bzw. sein eigenes Wissen mit den Behandler/innen zu teilen. Wenn die Patientin bzw. der Patient Medikamente verschrieben bekommt, erhält sie bzw. er eine schriftliche Übersicht über die Einnahme und die möglichen Nebenwirkungen (Medikamentenplan).

Gleichberechtigte Zusammenarbeit und Beteiligung bei Entscheidungen

Es wird eine gleichberechtigte Zusammenarbeit zwischen der Patientin bzw. dem Patienten und den Behandler/innen angestrebt. Entscheidungen zur Behandlung werden gemeinsam getroffen, falls die Patientin bzw. der Patient sich das wünscht. Dabei bringt die Patientin bzw. der Patient aktiv ihre bzw. seine eigene Sicht, Wünsche und Ziele mit ein.

Beteiligung von Familie und Freunden

Die Familienmitglieder und Freunde der Patientin bzw. des Patienten werden in dem Maß in die Behandlung einbezogen, wie sie bzw. er es sich wünscht.

Beispiele dafür sind:

- Familie und Freunde bekommen Informationen
- Familie und Freunde nehmen an Gesprächen teil
- Familie und Freunde unterstützen aktiv die Behandlung im Alltag (z.B. beim Einnehmen von Medikamenten oder Hinbringen zur Behandlung)

Aktivierung der Patientinnen und Patienten

Die Behandler/innen bestärken die Patientin bzw. den Patienten darin, aktiv und selbstständig mit ihrer bzw. seiner Erkrankung und der Behandlung umzugehen. Dadurch wird die Patientin bzw. der Patient zur Expertin bzw. Experten ihrer bzw. seiner eigenen Erkrankung.

Beispiele dafür sind:

- Im Alltag gut mit den Anforderungen der Erkrankung umgehen
- Aktiv am Gespräch mit Behandler/innen teilnehmen
- Zurechtfinden im Gesundheitswesen
- Möglichkeiten zur Verbesserung der eigenen Situation suchen (z.B. mehr Sport treiben oder ein neues Hobby für sich finden)



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). To view a copy of the license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Authors: Stefan Zeh, Eva Christalle, Pola Hahlweg & Isabelle Scholl
(University Medical Center, Hamburg, Germany)

Konkrete Handlungen und Maßnahmen (Fortsetzung)

Unterstützung des körperlichen Wohlbefindens

Die Behandler/innen kümmern sich um das körperliche Wohlbefinden der Patientin bzw. des Patienten.

Beispiele dafür sind:

- Behandlung von Schmerzen
- Gesunde Ernährung
- Bei Bedarf Unterstützung im Alltag sowohl während als auch nach der Behandlung (z.B. im häuslichen Alltag durch einen Pflegedienst oder durch die Verordnung von Gehhilfen und durch Übungen, diese im Alltag richtig zu benutzen)

Unterstützung des psychischen Wohlbefindens

Die Behandler/innen gehen auf die Gefühlslage und das psychische Befinden der Patientin bzw. des Patienten ein.

Beispiele dafür sind:

- Ansprechen von Sorgen und Ängsten
- Angebot psychologischer Unterstützung



This work is licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International (CC BY-NC-SA 4.0). To view a copy of the license, visit <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Authors: Stefan Zeh, Eva Christalle, Pola Hahlweg & Isabelle Scholl
(University Medical Center, Hamburg, Germany)