

## **Patient:innenverständliche Beschreibung von Patient:innenorientierung (unpersönliche Ansprache)**

*Bemerkung: Behandelnde meint alle Berufsgruppen, die sich um Patient:innen kümmern. Dies sind zum Beispiel Ärzt:innen, Pflegefachkräfte, Physiotherapeut:innen sowie Psycholog:innen*

### **Patient:innenorientierte Grundhaltung**

#### **Patient:innenorientierte Merkmale der Behandelnden**

Die Behandelnden sind:

- einfühlsam
- ehrlich
- wertschätzend
- vertrauenswürdig

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

#### **Vertrauensvolles Miteinander**

Es besteht ein vertrauensvolles Miteinander zwischen den Patient:innen und den Behandelnden. Wenn möglich gibt es gleichbleibende Ansprechpartner:innen. Vor dem Gespräch informieren sich die Behandelnden über den bisherigen Erkrankungsverlauf der Patient:innen. Die Behandelnden sprechen die Patient:innen auf bestehende Beschwerden und das aktuelle Befinden an.

#### **Einzigartigkeit aller Patient:innen**

Die Behandelnden gehen ein auf:

- Bedürfnisse
- Wünsche
- Sorgen
- Erwartungen

Die Behandelnden erkennen an, dass Menschen verschieden sind.

#### **Berücksichtigung der Lebensumstände**

Die Behandelnden sehen die Patient:innen als ganzen Menschen. Es werden bei der Behandlung alle Lebensbereiche einbezogen.

Beispiele dafür sind:

- Körper
- Psyche / Seele
- Partnerschaft / Beziehung
- Familie und Freund:innen
- 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 Patient:innenorientierung

### Angemessene Kommunikation

Die Behandelnden kommunizieren angemessen und unterstützend mit den Patient:innen.

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 Patient:innen sich das wünschen.

Beispiele dafür sind:

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

### Zusammenarbeit von Behandelnden

Innerhalb einer großen Praxis oder eines Krankenhauses hat die Zusammenarbeit einen hohen Stellenwert. Behandelnde 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 Patient:innen erreichen die Behandelnden 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 Patient:innen erhalten Termine rechtzeitig (auch Facharzttermine) und flexibel (z.B. auch telefonisch oder per Mail). Es wird ausreichend Zeit für den Termin eingeplant
- Bei einem Notfall erhalten die Patient:innen eine Behandlung auch außerhalb der üblichen Praxiszeiten (z.B. Bereitschaftsdienst oder Hausbesuche).
- Die Patient:innen erhalten leicht Informationen darüber, welche Behandelnden 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 Patient:innenorientierung (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 Patient:innen durch mehrere Behandelnden behandelt werden, sprechen sich diese gut ab

Die Patient:innen erhalten auf Wunsch Unterstützung durch eine:n feste:n Ansprechpartner:in im Gesundheitswesen, der oder die ihm oder ihr dabei hilft, die Behandlungen und Termine zu organisieren. Dieser hilft den Patient:innen außerdem Dokumente zu ordnen sowie Anträge und Formulare auszufüllen.

### **Patient:innensicherheit**

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 Behandelnden geben den Patient:innen 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 Patient:innen. Die Vor- und Nachteile der Behandlungsmöglichkeiten werden den Patient:innen ausgewogen und auf Basis wissenschaftlicher Ergebnisse erklärt. Die Patient:innen werden ermutigt, ihr eigenes Wissen mit den Behandelnden zu teilen. Wenn die Patient:innen Medikamente verschrieben bekommen, erhalten sie eine schriftliche Übersicht über die Einnahme und die möglichen Nebenwirkungen (Medikamentenplan).

### **Gleichberechtigte Zusammenarbeit und Beteiligung bei Entscheidungen**

Es wird eine gleichberechtigte Zusammenarbeit zwischen den Patient:innen und den Behandelnden angestrebt. Entscheidungen zur Behandlung werden gemeinsam getroffen, falls die Patient:innen sich das wünschen. Dabei bringen die Patient:innen aktiv ihre eigene Sicht, Wünsche und Ziele mit ein.

### **Beteiligung von Familie und Freund:innen**

Die Familienmitglieder und Freund:innen der Patient:innen werden in dem Maß in die Behandlung einbezogen, wie sie es sich wünschen.

Beispiele dafür sind:

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

### **Aktivierung der Patient:innen**

Die Behandelnden bestärken die Patient:innen darin, aktiv und selbstständig mit ihrer Erkrankung und der Behandlung umzugehen. Dadurch werden die Patient:innen zu Expert:innen ihrer eigenen Erkrankung.

Beispiele dafür sind:

- Im Alltag gut mit den Anforderungen der Erkrankung umgehen
- Aktiv am Gespräch mit Behandelnden 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 Behandelnden kümmern sich um das körperliche Wohlbefinden der Patient:innen.

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 Behandelnden gehen auf die Gefühlslage und das psychische Befinden der Patient:innen 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)