

fmc-Symposium 2019: Die Sicht der Menschen, um die es geht

Die Betroffenen als Menschen sehen, nicht als Patienten

Für Gesundheitsfachleute sind Patientinnen und Patienten in aller Regel Personen, die aufgrund einer oder mehrere Diagnosen behandelt und betreut werden müssen. Der Blick ist also primär auf Krankheiten und Therapien gerichtet. Die Betroffenen selber haben oft eine ganze andere Sicht: Sie sehen sich in erster Linie als Menschen, die während einer gewissen Zeit krank sind und dafür medizinische, pflegerische und therapeutische Leistungen benötigen. Wird die Erkrankung dauerhaft (= chronisch), gehört sie nach und nach zum Alltag. Viele dieser Menschen sehen sich *nicht* als Patientinnen und Patienten, selbst wenn sie regelmässig Medikamente einnehmen oder andere Therapien beanspruchen. Sie bleiben im Alltag integriert, sind arbeitstätig (in Beruf oder Familie), betreuen Kinder oder Enkel, pflegen ihren Freundeskreis, engagieren sich in der Freizeit.

Integrierte Versorgung beginnt bei der Gesundheit

Integration im Gesundheitswesen bedeutet auch, dass die Menschen nicht erst wahrgenommen werden, wenn sie krank sind. Vielmehr beginnt Integrierte Versorgung in der Familie, in der Schule, am Arbeitsplatz, in der Gemeinde, im Sozialwesen. Denn Menschen können und sollen sich mit ihrer Gesundheit und dem Versorgungssystem befassen, bevor sie krank sind und behandelt werden müssen. Das entlastet das Gesundheitswesen – zum Beispiel, wenn man weiss, wohin man sich in welcher Situation wenden kann.

Bessere Integration verlangt mehr Kommunikation (die vergütet wird!)

Die wichtigste Patientengruppe der Zukunft sind betagte, chronisch und mehrfach kranke Menschen. Neben medizinisch-pflegerischen und therapeutischen Leistungen benötigen sie oft auch psychosoziale, rechtliche und finanzielle Unterstützung (wenn es zum Beispiel um die Urteilsfähigkeit oder um Ergänzungsleistungen geht). Dadurch nimmt die Komplexität nochmals zu und folglich die Notwendigkeit, die Versorgungspartner besser zu vernetzen und die einzelnen Massnahmen optimal zu koordinieren. Dafür braucht es die Bereitschaft und die Fähigkeit zur Kommunikation. Und es braucht Vergütungsmodelle, die genügend Zeit dafür vorsehen.

Die betroffenen Menschen dort abholen, wo sie stehen

Kranke Menschen sind wichtige Partner, damit medizinische, pflegerische und therapeutische Massnahmen effektiv wirken. Auf der einen Seite gibt es die Bestinformierten. Häufig sind sie von einem chronischen Leiden betroffen und wahre Spezialisten ihrer Diagnose und der Begleiterscheinungen. Für sie gehören Beschwerden, Behandlungen und Medikamente zum Alltag. Auf der anderen Seite

gibt es viele Menschen, die mit ihrer Krankheit und dem Gesundheitssystem nur schlecht zurechtkommen. Es ist eine grosse Herausforderung für Gesundheitsfachpersonen, die unterschiedlichen Ausprägungen wahrzunehmen und differenziert darauf einzugehen.

Die wahren Spezialisten sind die betroffenen Menschen – und damit eine wichtige Ressource

Die betroffenen Menschen sind die einzigen (allenfalls noch ihre Angehörigen oder andere Vertrauenspersonen), die den gesamten Behandlungs- und Betreuungsweg kennen. Folglich ist ihre Perspektive eine ergiebige Quelle, wenn die Behandlung so organisiert werden soll, dass die Lücken an den Übergängen möglichst klein sind und letztlich ein durchgehender Weg entsteht. Ausserdem erlaubt der Perspektivenwechsel den Fachpersonen, mögliche Probleme frühzeitig zu erkennen, zum Beispiel bei der geplanten Medikamenteneinnahme.

Mit den Menschen reden, nicht über sie

Kranke Menschen fühlen sich aufgehoben und sicher, wenn sie überzeugt sind, dass ihr Gegenüber nur das Beste für sie will – und zwar über das Medizinische hinaus. Denn betroffene Menschen wollen so schnell und so gut wie möglich (wieder) im Alltag integriert zu sein, sei es in der Familie, bei der Arbeit oder im Bekanntenkreis. Eine solche Kommunikation verlangt von Fachpersonen die Fähigkeit, zuhören zu können und die Sicht des Menschen vis-à-vis einnehmen zu können. Nur so lassen sich Informationslücken und Missverständnisse vermeiden. Das heisst auch: mehr Gespräche *mit* den betroffenen Menschen und weniger über sie.

Die Menschen gehören ins Zentrum – auch wenn das manchmal anstrengend ist

Ein ironisches Sprichwort lautet: «Der Patient steht im Zentrum – und dort vielen im Wege.» Der erste Teil sollte klar sein, der zweite gehört nach wie vor zur Realität: Viele kranke Menschen fühlen sich immer wieder als lästige Begleiterscheinung. Das ist ein weiterer Grund, weshalb Patienten in erster Linie als Menschen gesehen werden sollten. Denn wer ihre Bedürfnisse ganzheitlich sieht, denkt über das Medizinische hinaus und sieht vermutlich schneller, welche Ressourcen bei betroffenen Menschen und in ihrem Umfeld vorhanden sind. Natürlich sind gewisse Leute fordernd und unwillig, sich an Abmachungen zu halten. Doch Ausnahmen gibt es überall.