

Die Lehrmeinung zur Patientenberatung

Patienten zu beraten wird zunehmend zu einem professionellen Arbeitsfeld. Ein Lehrbuch gibt jetzt einen guten Überblick über die vielfältigen Anforderungen an die Patientenberatung und zeigt den aktuellen Stand der theoretisch-konzeptionellen Diskussion auf.

Heidi Schriber

Die Politik fordert Eigenverantwortung und Selbstkompetenz von Patientinnen und Patienten. Doch wie können diese Forderungen erfüllt werden? Wie können Patientinnen und Patienten unterstützt werden, und wie soll die Patientenberatung strategisch entwickelt werden? Das «Lehrbuch Patientenberatung» [1] gibt dazu interessante Hinweise, nicht zuletzt deshalb, weil es eine internationale Perspektive einnimmt.

Formen, Entwicklungen und Grundlagen der Patientenberatung in Grossbritannien, Australien, den USA, Dänemark, Schweden und Deutschland lassen sich im ersten Teil des Bandes vergleichen. Die Schwerpunkte der Patientenberatung, der Informationssysteme und wie die Patientenrechte und Patientenvertretung ausgestaltet sind, dies ist von Land zu Land sehr unterschiedlich. Während England die Patienteninformation zu einem Gegenstand der Politik gemacht hat und beträchtliche Mittel in einen patientengerechten Einsatz von Informationstechnologien investiert, um qualitativ hochwertige Gesundheitsinformation sicherzustellen, stärkt Deutschland die bestehenden Patientenberatungsstellen.

Allen erwähnten Ländern gemeinsam ist die Erkenntnis, dass es angesichts der Veränderungen im Gesundheitswesen (demografische Entwicklung, Veränderung der Krankheitsbilder, verändertes Rollenverständnis, hoch technisierte Medizin etc.) Mittel braucht, um die Patienten mittels unabhängiger Information zu stärken. Die Schweiz, einst Pionierin in der Patientenberatung, kommt in diesen Aufzählungen und Vergleichen gar nicht mehr vor. (Tatsächlich nehmen sich die Möglichkeiten und Strategien zur Stärkung der Patienten und ihrer Autonomie in der Schweiz, im Vergleich mit anderen Ländern, sehr bescheiden aus.)

Theoretische Konzepte

Das Buch geht von der Tatsache aus, dass die Beratung von Patienten zunehmend zu einem professionellen Arbeitsfeld wird. Einerseits wird den Patientinnen und Patienten – oder «Kunden» – Eigenverantwortung für ihre Gesundheit und/oder die Krankheits-situation zugestanden und auch abverlangt, andererseits fehlen den Patienten die erforderlichen Ressourcen, Informationen und Kompetenzen, um das Geforderte wahrzunehmen, oder sie sind krankheitsbedingt dazu nicht in der Lage. Neben der Informationsvermittlung und Aufklärung übernimmt die Beratung Aufgaben wie die Begleitung, Orientierungshilfe, anwaltschaftliche Unterstützung, Reflexion bereits vorhandener Informationen, Unterstützung bei der Entscheidungsfindung und der Förderung der Patientenkompetenz. Entsprechend steigt der Bedarf an theoretischer und konzeptioneller Fundierung ebendieser Beratung. Die



Heidi Schriber



Autoren halten denn auch zu Beginn des zweiten Teils fest (S. 93): «Ein derart weit gefasstes Verständnis von Beratung setzt bei den Beratern kommunikative Kompetenzen und die Fähigkeit voraus, Ratsuchende bei Problemlösungen zu unterstützen – Kompetenzen, die auf einer aktiven Auseinandersetzung mit Beratungskonzepten und -methoden basieren.»

Ein interdisziplinäres und integrierendes Verständnis von Beratung, welches den Kontext und das Umfeld mit einbezieht, sich an der Lebenswelt und den Ressourcen der Klienten orientiert und Lösungen gemeinsam mit den Ratsuchenden entwickelt, hat sich in anderen Beratungsfeldern bewährt. Ein solch professionelles Verständnis von Patientenberatung unterstützt die Autonomie und Selbstverantwortung der Patienten, und es schützt nicht zuletzt auch die beratenden Personen vor ungewollten Abhängigkeitssituationen und vor der Übernahme unangebrachter Verantwortung für Entscheide der Patientinnen und Patienten.

Nach diesen grundsätzlichen Ausführungen beschreiben die Autoren kurz und informativ verschiedene Konzepte für die Beratung wie die Ressourcenorientierung, die Lösungsorientierung oder das Konzept der geheimen Moral in der Beratung. Begriffe wie Lebenswelt, Diversität und Empowerment werden in ihrer Bedeutung für die Patientenberatung dargestellt. Zentrale Forderungen für die Patientenberatung sind die Orientierung an Fähigkeiten und Ressourcen der Patienten (nicht ihren Defiziten!), die Sensibilität für die Schwierigkeiten, das Anerkennen der Vielfalt und Verschiedenheit von Patientenbedürfnissen, die Hinwendung zu Lösungsversuchen und die Wertschätzung bereits erfolgter Lösungsversuche. Berater benötigen fundiertes Wissen sowohl in ihren Handlungsfeldern als auch in den Beratungskonzepten.

Neben der praxisorientierten Darstellung dieser theoretischen Konzepte finden sich Kapitel zu verschiedenen Interventionsmöglichkeiten und Aufgaben von Patientenberatung. Funktionen der Patientenberatungs-

stitutionen als Face-to-face oder elektronische Anlauf-, Informations- und Kontaktstellen, Clearing- und Beschwerdestellen oder Wegweiser und Vermittlungsstellen werden beschrieben. Ein Kapitel beschäftigt sich mit dem Nutzen und den Nutzern von Patientenberatung. Interessant ist dabei, dass Patientenberatung heute vor allem von gebildeten und sozial höherstehenden Bevölkerungsgruppen in Anspruch genommen wird. Warum das so ist und wie andere Schichten angesprochen werden können und müssen, ist Gegenstand der laufenden Forschung.

Unabhängige Patientenberatung in Deutschland

Der letzte Teil des Buches gibt einen interessanten Überblick über die regional und thematisch sehr unterschiedlichen Angebote von Patientenberatung in Deutschland. Das Spektrum reicht von der unabhängigen Arzneimittelberatung über krankheitsbezogene Beratungsstellen bis hin zu niederschweligen Anlaufstellen für verschiedenste Patientenliegen und ihrer anwaltschaftlichen Vertretung. Getragen werden diese Beratungsangebote einerseits von Interessengruppierungen wie Verbraucherzentralen oder Krankenkassen und andererseits von unabhängigen Vereinen oder Interessengemeinschaften. Also eine der Schweiz vergleichbare Situation. Betont wird zum Schluss, wie wichtig es ist, die verschiedenen Beratungsangebote zu vernetzen.

Das Buch eignet sich als Diskussionsgrundlage für die Standortbestimmung der Patientenberatung auch in der Schweiz, und es gibt gut verständliche Anregungen und Impulse für die Methoden- und Theorieentwicklung im Sinne der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung.

Autorin:

Dr. sc.nat. Heidi Schriber

Coaching und Unternehmensentwicklung

Mühlebachstrasse 84

8008 Zürich

mail@heidischriber.ch

Literatur:

1. Doris Schaeffer, Sebastian Schmidt-Kaehler (Hrsg.): *Lehrbuch Patientenberatung*. Verlag Hans Huber, 2006.