

Aktionswoche Patientensicherheit

11.-17. September 2023



«Was ist Ihnen
wichtig?»

Für Gesundheitsfachpersonen

Nachfragen, was wichtig ist.
Sich anhören, was wichtig ist.
Beachten, was wichtig ist.

«Was ist Ihnen wichtig?» (oder im Original: What matters to you?) ist ein sprachlicher Aufhänger, der es Ihnen ermöglicht, eine Beziehung zu Patient:innen aufzubauen. So können Sie besser verstehen, was für Ihre Patient:innen wichtig ist, und den Behandlungsprozess stärker partnerschaftlich ausrichten.

Die Frage «Was ist Ihnen wichtig?» trägt zum Aufbau einer auf Vertrauen und Einfühlungsvermögen basierenden Beziehung bei. Sie bietet Gelegenheit, die Werte, die Hoffnungen und Bedürfnisse der Patient:innen zu erfahren.

Warum sollten wir diese Frage stellen?

Dieser Ansatz kann Ihnen auf verschiedene Weise helfen:

- eine Beziehung mit den Patient:innen aufzubauen
- das Gegenüber als Person in ihrem Lebenskontext zu verstehen und zu erfassen, was ihr wichtig ist
- den Austausch mit den Patient:innen zu erleichtern und den besten Weg zu finden, ihre Bedürfnisse zu berücksichtigen
- den Behandlungsprozess gemeinsam mit den Patient:innen zu gestalten, um eine bessere Therapietreue, eine Verbesserung der Behandlungsqualität und damit eine bessere Patient:innensicherheit zu erreichen.

Wie gehen Sie konkret vor?

Ein Gespräch darüber zu führen, was einer Person wichtig ist, umfasst vier einfache Schritte:

- 1 Stellen Sie die Frage: Was ist Ihnen wichtig?**
- 2 Hören Sie sich an, was wichtig ist.**
- 3 Beachten Sie, was wichtig ist.**
- 4 Teilen Sie, was wichtig ist, mit Ihrem interdisziplinären Team (z.B. am Whiteboard, im Teambriefing oder im Austrittsdokument)**

Tipp 1

Die Frage kann auf verschiedene Arten gestellt werden. Wichtig ist es, eine Formulierung zu finden, die gut zur Situation passt. Hier einige Beispiele:

- Welche Dinge sind für Sie im Moment wichtig?
- Was ist für Sie in der nächsten Zeit am Wichtigsten?
- Was ist für Sie wesentlich?

Tipp 2

Die Patient:innen werden in der Regel auf eine sehr konkrete Art und Weise antworten, und es ist menschlich, zu befürchten, diese Erwartungen nicht erfüllen zu können. Behalten Sie im Hinterkopf, dass es darauf ankommt, die Frage zu stellen und ein Gespräch zu führen über das, was wichtig ist. Es wird nicht möglich sein, alles umzusetzen, was die Patient:innen wünschen. Was zählt, ist die Bereitschaft, darauf einzugehen.

Ursprung der Kampagne

«What Matters To You?» wird im 2012 zum ersten Mal im New England Journal of Medicine erwähnt. Die Autor:innen Michael Barry und Susan Edgman-Levitan schlugen vor, die Frage «Was ist Ihnen wichtig?» zusätzlich zu der klassischen Frage «Was ist das Problem?» zu stellen. Ihr Ziel war es, Ärztinnen und Ärzte für wichtige Aspekte im Leben ihrer Patient:innen zu sensibilisieren, was es ermöglichen würde, Behandlungsprozesse persönlicher und individueller zu gestalten. Das Konzept wurde anschliessend auf einem internationalen Kongress vorgestellt. Norwegen setzte die Kampagne als erstes Land um. In der Schweiz wird der Ansatz seit 2019 in den Spitälern der Romandie durch den Waadtländer Verband der Spitäler FHV erfolgreich angewendet.

www.fhv.ch/ipv #IPVFHV #WMTY

Weitere Informationen
und Materialien zur Aktionswoche
Patientensicherheit finden Sie unter



[www.patientensicherheit.ch/
aktionswoche](http://www.patientensicherheit.ch/aktionswoche)