

# Ganz persönlich – AUCH IM SPITAL?

Persönliche Beziehungen sind in einem Spital mehr als ein Mittel zum Zweck. Menschliche Nähe ist sowohl für die Patientinnen und Patienten als auch für die Mitarbeitenden unabdingbar: Sie macht Mut, entfaltet Kraft und stiftet Sinn. Werte, die wir in der Hirslanden Klinik St. Anna auch im Rahmen des rasanten technologischen Wandels unbedingt bewahren wollen.

---



Martin Nufer,  
Direktor Hirslanden  
Klinik St. Anna

Wer schon einmal einen Unfall hatte, überraschend krank geworden ist oder eine unerwartete Diagnose erhalten hat, kennt das Gefühl: Von einem Moment zum nächsten ist nichts mehr wie vorher. Der Blick auf die Welt und das eigene Leben verschiebt sich, die Prioritäten werden neu geordnet. Im Spital sprechen wir vom «Sturz aus der Wirklichkeit», den unsere Patientinnen und Patienten in solchen Momenten erleben. Dass wir sie da sehr sorgfältig und vor allem auch persönlich – also mit viel menschlicher Nähe – begleiten und betreuen, ist eminent wichtig.

Persönliche Betreuung heisst in diesem Fall nicht, auf jede individuelle Frage eine Antwort zu haben. Oft ist das gar nicht möglich, weil wir die Antworten selbst noch nicht kennen. Die Qualität der zwischenmenschlichen Kommunikation ist dann umso wichtiger: Wir können die nächsten Schritte transparent beschreiben und den Menschen anbieten, diese Schritte mit ihnen gemeinsam zu gehen. Viele Patienten entlastet schon die Gewissheit, dass ihnen jemand zur Seite steht – persönlich und empathisch.

## MITGEFÜHL ZU ZEIGEN KOSTET ENERGIE

Unseren Mitarbeitenden verlangt das viel ab. Mitgefühl zu zeigen bedeutet, menschliche Wärme auszustrahlen. Das kostet Energie. Zum Glück empfinden die allermeisten unserer Mitarbeitenden die Patientenbetreuung a priori als sinnhaft und motivierend. Darauf bauen wir auf. Im Spital müssen Menschen arbeiten, die ein echtes Interesse am Gegenüber und an der Seelsorge haben. In der Rekrutierung und Ausbildung neuer Mitarbeitender ist diese Freude und Fähigkeit, persönliche Beziehungen zu anderen Menschen aufbauen zu können, ein wichtiger Faktor. Entscheidend ist, dass wir es im Klinikalltag vorleben.

## PERSÖNLICHE BETREUUNG IST BEDROHT

Der medizinisch-technische Fortschritt – so viele Vorteile er uns in der Diagnostik und in der Behandlung auch bringt – stellt in gewissem Sinne eine Bedrohung für die persönliche Betreuung im Spital dar. Die Leistungen, die wir erbringen, werden immer stärker fragmentiert, womit es für alle Beteiligten schwieriger wird, das grosse Ganze im Auge zu behalten. Massgebend ist immer die subjektive Erfahrung der Patientin oder des Patienten. Und diese bemisst sich nicht daran, wie eloquent ein Befund erläutert oder wie schnell eine Infusion gelegt wird. Sondern daran, wie empathisch und menschlich eine qualitativ hochstehende medizinische Behandlung erbracht wird.

Wir tun deshalb gut daran, der persönlichen Betreuung auch in Zukunft einen grossen Stellenwert einzuräumen. Das kostet Zeit und Geld. Aber wer in seinem Leben schon einmal aus der Wirklichkeit gestürzt ist, weiss: Im entscheidenden Moment ist es unbezahlbar. ◇