

Was macht ein gutes Angebot aus?

Mein Sohn schwärmt von seinem neuen Therapeuten, wir sind ganz glücklich, dass er ihn gefunden hat.“ „Die Arbeit im Blumengeschäft gibt unserer Tochter so viel, sie steht voller Energie auf und findet die Betreuerinnen toll“ „Die Stimmung auf der neuen psychiatrischen Abteilung ist ganz anders als in der alten, alle sind viel freundlicher und erstmals spricht meine Frau positiv von der Behandlung.“ „Die aufsuchende psychiatrische Pflege hat es geschafft, dass mein Sohn Vertrauen fasst, er nimmt regelmäßig seine Medikamente und gemeinsam fahren sie zu Terminen. Besonders freut mich, dass die Betreuer zwischendurch auch mich fragen, wie es läuft und ob ich etwas brauche.“ Man könnte wohl ein ganzes Buch mit den positiven Rückmeldungen der Angehörigen zu neuen psychiatrischen und psychosozialen Angeboten füllen. Sicherlich beleuchten sie nur eine Perspektive, aber die Stimmung und Zuversicht des Patienten sowie seine Lebensqualität wirken unmittelbar auf die Angehörigen.

Oft sind es bewährte Konzepte, die an weiteren Orten ausgebaut werden, manchmal (etwas zu selten) sind es neue Konzepte, neue Angebote, die mit Pioniergeist und großem Engagement aufgebaut werden, oder es ist der Neubau und damit oft verbunden die Neuorganisation einer psychiatrischen Abteilung. Oder ein Patient bekommt endlich zu genau jener Einrichtung Kontakt, die zu seinen Bedürfnissen und seinem Bedarf passt, bei der er den Eindruck hat, die Menschen hier helfen mir.

Was diese positiv bewerteten Einrichtungen gemein haben, ist der wertschätzende Umgang mit Patient*innen, Angehörigen und Mitarbeiter*innen. Die Fachkompetenz und der gute Ablauf müssen natürlich gegeben sein und laufend evaluiert werden. Viele Einrichtungen oder Träger von mehreren Einrichtungen

beziehen bei der Evaluation, bei der Qualitätskontrolle Vertreter*innen der Betroffenen, oft auch der Angehörigen ein, damit auch hier die Nutzer*innen-Perspektive einfließt. Respektvoller Umgang, Freundlichkeit, Entgegenkommen, ein positiver Rahmen u.v.m. sehen wohl fast alle psychosozialen Angebote vor, aber wie es gelebt und vermittelt wird, ist oft sehr unterschiedlich. Die freundliche Kolleg*in am Telefon oder Empfang, die Blumen und Deko, vielleicht sogar der Kaffee haben nur bedingten Einfluss auf die Therapien, aber sie können wichtig sein dafür, mit

welcher Einstellung Patient*innen herangehen, oder besonders wichtig, ob sie gerne wiederkommen – und das kann gerade bei psychischen Erkrankungen entscheidend sein.

Bei der Unterstützung und Behandlung eines Menschen mit einer psychischen Erkrankung ist es wichtig, ja entscheidend, dass es der helfenden Person gelingt, eine Beziehung aufzubauen, die das Band

ist, mit dem die aktuelle Krise gemeinsam bewältigt werden kann. Beliebige austauschbare (so der oft sehr verstörende Eindruck) Mitarbeiter*innen, Therapeut*innen haben alle Patient*innen und auch Angehörige schon erlebt, jeder fängt von vorne an, keiner ist wirklich verantwortlich.

Die wichtigste Ressource einer gelungenen psychiatrischen, psychosozialen Versorgung ist der Mensch, der verantwortungsvoll, wertschätzend und professionell für und mit den Patient*innen arbeitet. Das wünschen wir uns und diesen Wunsch richten wir auch an die Zuständigen, die verantwortlichen Politiker*innen, die darauf zu achten haben, dass Arbeit mit Menschen nicht möglichst günstig, sondern möglichst qualitativ angeboten werden kann, d.h. dass genug finanzielle Mittel für ausreichend und entsprechend qualifizierte Mitarbeiter*innen zur Verfügung stehen.

Die wichtigste Ressource einer gelungenen psychiatrischen, psychosozialen Versorgung ist der Mensch, der verantwortungsvoll, wertschätzend und professionell für und mit den Patient*innen arbeitet.

Foto: privat



MAG. EDWIN LADINSNER
Geschäftsführer HPE Österreich

KONTAKT
edwin.ladinsner@hpe.at