

Gastbeitrag, Jenny Guillaume, Senior Project Lead Operations patient+

## Diagnostiziert und allein: Warum das Gesundheitssystem Patientenbetreuungsprogramme braucht

Wie das repräsentative [Healthcare Barometer](#) auch im Jahr 2018 zeigt, zählt das Gesundheitssystem in Deutschland für die Mehrheit (59 Prozent) zu den drei führenden der Welt. Menschen haben in der Regel einen guten Zugang zu medizinischer Versorgung und die wichtigsten Leistungen werden von den Krankenkassen übernommen. Dennoch bestätigt die Umfrage ein zentrales Problem: [45 Prozent](#) der Befragten bemängeln, dass sich ihr Arzt zu wenig Zeit für sie nimmt. Dieses Ergebnis ist keineswegs verwunderlich, denn es herrscht akuter Ärztemangel. Zudem sinkt die Zahl an niedergelassenen Medizern, gerade in ländlichen Regionen, stetig und immer mehr Hausärzte spezialisieren sich. Die verbleibenden Praxisärzte spüren den entstehenden Druck in Form von vollen Wartezimmern deutlich. Das zeigt auch eine aktuelle Umfrage des Ärzte-Netzwerks coliquio. Von über 5.000 befragten Medizern empfinden [70 Prozent](#) den Zeitdruck im Arbeitsalltag als hoch oder sehr hoch – und das unabhängig vom Fachgebiet. Dass das auch die Behandlung beeinflusst, ist klar: [96 Prozent](#) der Ärzte geben an, dass die Behandlungsqualität durch den Zeitdruck leidet. Für ein Viertel der Befragten ist das sogar häufig oder sehr häufig der Fall. Doch was bedeutet das letztendlich für den Patienten, um dessen Wohlbefinden sich ja das gesamte Gesundheitssystem dreht? Bei durchschnittlich 33 Patienten pro Tag und gerade einmal [rund sieben](#) bis 15 Minuten Gesprächsdauer trifft die Situation vor allem Erkrankte, die nach einem häufig sehr langem Leidensweg endlich eine Diagnose erhalten. Zwar wird gemeinsam mit dem Mediziner eine Therapie festgelegt, mit Fragen und Sorgen sowie der Umsetzung stehen Patienten nach dem lebensverändernden Befund jedoch häufig erst einmal allein da. Patientensupportprogramme schließen hier die Lücke und helfen, Betroffene aufzufangen und bei ihrer Therapie zu unterstützen. Was die Angebote leisten können im Überblick:

### Ein offenes Ohr für Betroffene

Ich arbeite im Bereich [Multipler Sklerose](#) (MS), einer Autoimmunerkrankung, über die es immer noch viel Irrglauben gibt. So ist beispielsweise die landläufige Meinung, dass Menschen mit MS früher oder später immer im Rollstuhl landen und stark bewegungseingeschränkt sind. Das ist glücklicherweise nicht der Fall. Zwar ist die Krankheit nicht heilbar, doch es gibt gute Therapien, die den Krankheitsverlauf stark verlangsamen und den Patienten so viel Lebensqualität schenken können. Dennoch ist MS wie viele andere Krankheiten eine lebensverändernde Diagnose, die Betroffene im ersten Schritt mit vielen Ängsten und Fragen konfrontiert. Der Arzt hat im angespannten Praxisablauf wenig Möglichkeiten, Patienten hier ausführlich zu beraten. Patientenbetreuungsprogramme springen ein und schenken Erkrankten das offene Ohr, das sie nach ihrer Diagnose verdienen. Wir fangen sie auf, hören ihnen zu und klären dann Schritt für Schritt ihre Fragen und Sorgen. Nur wenn sie verstehen, was der Befund für sie bedeutet, gewinnen sie Vertrauen in die mit dem Arzt vereinbarte Therapie und sind bereit, sich dem Leben mit Medikamenten zu stellen.

### Therapiebegleitung als Chance für bessere Lebensqualität

Für viele Krankheiten gibt es heutzutage erfolversprechende Therapien, die die Lebensqualität der Betroffenen teils extrem verbessern können. Und das soweit, dass Patienten mitunter jahrzehntelang beschwerdefrei leben können. Hierfür müssen die entsprechenden Medikamente jedoch nicht nur regelmäßig, sondern auch richtig eingenommen werden. Gerade bei Injektionstherapien, also der eigenständigen Verabreichung von Arzneimitteln durch Spritzen, müssen Erkrankte erst lernen, die Injektionen richtig zu setzen. Hinzu kommt eine gewisse Hemmschwelle, sich selbst zu spritzen. Patientenbetreuungsprogramme spüren genau diese Hürden im Gespräch auf und beauftragen bei Bedarf Fachberater, die die Therapie gemeinsam mit dem Patienten anstoßen und nötige Handgriffe vermitteln. Damit ist die Arbeit jedoch nicht getan. Patientensupportprogramme bleiben an der Seite der Erkrankten und erkundigen sich in regelmäßigen Abständen über den Therapieverlauf.

Das ist besonders relevant bei kognitiv eingeschränkten Patienten, aber auch Menschen in Schichtarbeit oder Alleinlebende neigen dazu, ihre Medikamente zu vergessen. Zudem helfen die qualifizierten Pflegekräfte, das Vertrauen in die Therapie zu stärken. Denn: Betroffene tendieren dazu, Therapieentscheidungen mitunter ohne medizinische Beratung zu fällen. Schlägt die Therapie gut an und sind damit auch die Symptome verschwunden, kommt es vor, dass Patienten Medikamente kurzerhand eigenmächtig absetzen. Gleiches gilt, wenn sich trotz Medikation eine Verschlechterung einstellt. Patientenbetreuungsprogramme klären diese Unsicherheiten auf und können Betroffene so dabei unterstützen, die Therapie erfolgreich und langfristig umzusetzen.

### **Beruf als Berufung: Betreuungsprogramme als Chance für Pfleger**

Neben dem Ärztemangel herrscht in Deutschland auch ein akuter Pflegenotstand. Das belastet nicht nur die Patienten, sondern auch die Pflegekräfte enorm. Bei einem immer größeren Arbeitspensum bleibt am Ende kaum Zeit für den einzelnen Pflegebedürftigen. Eine Situation die viele Pfleger zusätzlich zur extremen Arbeitsbelastung stark frustriert. Haben sie den Beruf doch als Berufung gewählt, um hilfsbedürftige Menschen in ihrem Alltag zu unterstützen, verkommt der Job in der Praxis oft zur Fließbandarbeit. Patientenbetreuungsprogramme bieten hier eine Chance für ausgebildete Pflegekräfte, ihrer Leidenschaft in neuem Rahmen nachzugehen. Anders als im stationären oder mobilen Pflegebereich, bieten Betreuungsprogramme die nötige Zeit, auf die Bedürfnisse, Sorgen und Wünsche der Patienten einzugehen.

### **Fazit:**

In einem Gesundheitssystem, das durch Ärztemangel, Pflegenotstand und Überalterung geprägt ist, schließen Patientensupportprogramme eine klaffende Lücke zwischen Medizin und Patient. Sie arbeiten ergänzend zur medizinischen Versorgung durch den Arzt und unterstützen Betroffene nicht nur fachlich, sondern auch seelisch bei der erfolgreichen Umsetzung ihrer Therapie. Damit werden sie zu einem unverzichtbaren Baustein, der jedem Patienten zur Verfügung stehen sollte.

### **Über Jenny Guillaume**

Jenny Guillaume arbeitete selbst über zehn Jahre lang in der stationären und ambulanten Alten- und Krankenpflege. Doch der Job räumte ihr zu wenig Zeit mit den Patienten ein, so dass sie sich 2012 umorientiert. In einem Patientensupportprogramm steigt sie zunächst in der telefonischen Beratung ein. Später teilt sie ihren breiten Erfahrungsschatz aus der Praxis als Teamleiterin und Gesundheitscoach bevor sie 2016 als Projektleitung bei der +49 med und später patient+, einem Teil der good healthcare group, einsteigt.

### **Über die patient+:**

Für das hochqualifizierte Team aus über 450 Healthcare-Spezialisten rund um General Manager Thomas-Marco Steinle steht seit jeher das Wohl des Patienten im Vordergrund. Bereits seit 2012 setzen die Gründer deshalb im Rahmen ihrer Arbeit der Dialogmanufaktur +49 med auf die persönliche und kompetente Patientenbetreuung durch ausgebildetes Pflegepersonal. Seit 2017 läuft die Arbeit mit Betroffenen über die eigens gegründete patient+ und bietet eine 360-Grad-Begleitung für Patienten – einfühlsam, fachlich fundiert und bedürfnisorientiert. Die patient+ GmbH ist Teil der good healthcare group mit Sitz in Berlin.

### **Über die good healthcare group:**

Die **good healthcare group** hat es sich zum Ziel gesetzt, die anspruchsvolle Kommunikation zwischen Pharmaindustrie, Healthcare-Professionals und Patienten zu verbessern und damit alle Beteiligten dabei zu unterstützen, sich auf das kostbarste Gut zu konzentrieren: Die Gesundheit des Menschen. Dafür entwickelt das Team unter der Leitung von Chief Operating & Performance Officer Dr. Heike Niermann, Chief Executive Officer Thomas-Marco Steinle und Chief Sales Officer Wolfgang Höfers passgenaue Lösungen für alle Akteure des Gesundheitssystems, mit Fokus auf einem digitalen Ansatz, immer auf Augenhöhe und genau auf dem Kanal, der jeweils am besten passt. Von der Strategieentwicklung für

Pharmaunternehmen über die individuelle Beratung von Healthcare-Spezialisten bis hin zu einer umfassenden Patientenbetreuung, alle Services und Produkte werden stets von hochqualifizierten Experten entwickelt. Nachdem das Team bereits seit 2012 erfolgreiche Lösungen im Healthcare-Markt etabliert hat, wurde die good healthcare group 2015 als Dachmarke ins Leben gerufen, die als Allianz aus über 450 Healthcare-Spezialisten die Geschäftszweige **in//touch**, **+49 med**, **patient+** und **CSO+** in einem Haus vereint. Der Firmensitz der ghg service GmbH ist in Berlin.

**Pressekontakt:**

Julia Beyer | Mashup Communications GmbH | +49.30.91531473 | [ghg@mashup-communications.de](mailto:ghg@mashup-communications.de)