

«Wir wollen die bestmögliche Lösung finden»

Jeannette Weber leitet das Team der Patienten-Coaches am Lindenhofspital in Bern. Die diplomierte Pflegefachfrau gibt Einblick in diese neue Funktion und zeigt, wie Patienten-Coaches die Koordination vom Eintritt bis zum Austritt der Patientinnen und Patienten sicherstellen – und passende Anschlusslösungen finden.

Kathrin Kiener



Jeannette Weber

Frau Weber, das Lindenhofspital arbeitet neu mit Patienten-Coaches. Aus welchem Grund?

Früher begann die Austrittsplanung erst am Ende des Spitalaufenthalts. Heute setzen wir viel früher an: bei geplanten Hospitalisationen im Voraus, sonst spätestens beim Eintritt, um unnötige Verzögerungen zu vermeiden. Als Patienten-Coaches sorgen wir dafür, dass die Abläufe effizient sind und alle Schritte koordiniert erfolgen. Die Patientinnen und Patienten müssen nicht mehrmals dieselben Fragen beantworten, weil wir als konstante Ansprechpersonen den Überblick behalten. So finden wir frühzeitig passende Lösungen und schaffen gleichzeitig freie Betten für geplante Eingriffe.

Wie gestaltet sich ein typischer Arbeitstag als Patienten-Coach?

Mein Tag beginnt früh am Morgen. Zuerst prüfe ich, welche Patientinnen und Patienten neu eingetreten sind, und wir besprechen im Team, wer welche Fälle übernimmt. Auf der Abteilung tausche ich mich zuerst mit der Pflege und der Ärzteschaft aus. Danach besuche ich die Patient:innen und kläre mit ihnen und ihren Angehörigen, welche Unterstützung nach dem Spital nötig ist – etwa Spitex, eine Reha oder ein Pflegeplatz. Gleichzeitig finde ich Anschlusslösun-

gen, hole Kostengutsprachen bei den Krankenkassen ein. Kurz gesagt: Mein Alltag ist von Koordination und Austausch geprägt.

Welche Aufgaben machen den grössten Teil Ihrer Tätigkeit aus?

Ein wichtiger Teil meiner Arbeit besteht aus Gesprächen mit Patientinnen, Patienten, Angehörigen und dem Behandlungsteam. Ich begleite die Menschen in schwierigen Situationen. Zum Beispiel wenn jemand schwer krank ist und nicht mehr nach Hause zurückkehren kann. Dabei ist viel Empathie gefragt, denn die Situation belastet die Betroffenen oft stark. Hier leiste ich emotionalen Beistand und spende Trost.

Wie erleben Sie Ihre Rolle an der Schnittstelle zwischen Pflege, Ärzteschaft, Patient:innen und Angehörigen?

Meine Rolle ist bereichernd und gleichzeitig herausfordernd. Die Kommunikation steht dabei im Zentrum: Als Patienten-Coach und Koordinatorin muss man Freude daran haben, sich mit vielen verschiedenen Menschen auszutauschen. Da ich mit unterschiedlichen Anspruchsgruppen arbeite, passe ich meine Kommunikation jeweils dem Gegenüber an. Mit Pflegenden und der Ärzteschaft bespreche ich fachliche Themen,



«Bei meiner Arbeit ist viel Empathie gefragt», so Jeannette Weber.

während ich für Patient:innen und Angehörige leicht verständliche Worte wähle. Dabei bleibt das Ziel immer dasselbe: gemeinsam die bestmögliche Lösung für die Patientinnen und Patienten zu finden.

Können Sie ein Beispiel nennen, bei dem Ihre Koordination besonders hilfreich war?

Gerade bei Eintritten über das Notfallzentrum Bern der Lindenhofgruppe zeigt sich, wie wertvoll eine gute Koordination ist. Wenn alle Beteiligten früh zusammenkommen, lassen sich viele Fragen sofort klären und die richtigen Schritte einleiten. Besonders hilfreich ist es, wenn wir auf bestehende Unterlagen zurückgreifen können, etwa bei wiederholten Spitalaufenthalten. Das spart Zeit und verhindert Doppelspurigkeiten. Vor allem bei ungeplanten Eintritten wird deutlich, wie wichtig die enge Zusammenarbeit aller Beteiligten ist.

Was schätzen Sie an Ihrem Beruf am meisten – und was empfinden Sie als herausfordernd?

Am meisten schätze ich den direkten Kontakt mit Menschen. Ich kann beraten, Möglichkeiten aufzeigen und in schwierigen Situationen Halt geben. Herausfordernd ist es, die unterschiedlichen Bedürfnisse von Patientinnen, Patienten, Angehörigen und dem Spital unter einen Hut zu bringen. Geeignete Reha- oder Pflegeplätze zu finden, erfordert Zeit und Geduld. Oft decken sich Wünsche und die persönliche Situation von Patient:innen nicht. Nicht alles kann finanziert werden oder ist für die individuelle Patientensituation passend. Hier sind Fingerspitzengefühl, Ausdauer und kreative Lösungen gefragt.

Gibt es ein Erlebnis in Ihrer Arbeit, das Ihnen besonders in Erinnerung geblieben ist?

Sehr eindrücklich war das Erlebnis mit einer älteren Patientin, die nur

in die Reha wollte, wenn sie ihren Hund mitnehmen konnte. Die Nachbarin, die sich bisher um das Tier gekümmert hatte, konnte nicht mehr helfen. Zuerst suchten wir im Team nach einer Lösung, bis ich eine Reha fand, die Hunde erlaubt. Für diese Patientin passte das entsprechende Reha-Angebot jedoch nicht. Am Ende kehrte sie mit Unterstützung nach Hause zurück. Dieses Erlebnis hat mir gezeigt, wie wichtig auch scheinbar kleine Dinge für das Wohlbefinden sind.

