



Grußworte Dr. Kaplan, Vizepräsident der Bundesärztekammer

Fachtagung zur Arzt-Patienten-Kommunikation

am 8. November 2014

KBV und BÄK, Berlin

Kommunikation ist zentraler Bestandteil jeder ärztlichen Tätigkeit in der Patientenversorgung. Eine gute Arzt-Patienten-Kommunikation ist von entscheidender Bedeutung für den Erfolg und die Sicherheit der ärztlichen Behandlung, insbesondere in der s. g. „sprechenden Medizin“.

Gute Kommunikation entspricht den Erwartungen von Patienten und Patientinnen und dem beruflichen Selbstverständnis von Ärztinnen und Ärzten.

Obwohl es uns selbstverständlich erscheint, dass der Arzt der erste Ansprechpartner für Patienten und Patientinnen in allen Gesundheitsfragen ist, besteht zunehmend die Gefahr, dass Ärzte aus dieser zentralen Rolle herausgedrängt werden oder sie anderen überlassen (Beispiel Psychoonkologie). Dazu trägt die Technisierung und Spezialisierung in der Medizin bei, aber auch die Rahmenbedingungen im Praxisalltag (Zeitmangel, Fehlanreize durch die Vergütungssysteme) sowie die Tendenz anderer Berufe, diese Rolle zu übernehmen.

Kommunikation ist mehr als ein Erlernen von Kommunikationstechniken. Es ist eine Frage der ärztlichen Haltung gegenüber dem Patienten und den Mitgliedern des Behandlungsteams.

Dazu gehört natürlich auch die Notwendigkeit gute Kommunikationstechniken zu erlernen und die Bereitschaft, die

eigene Kommunikationskompetenz im Laufe des Berufslebens zu reflektieren und daran zu arbeiten.

Daher muss das Thema fester Bestandteil der ärztlichen Aus-, Weiter- und Fortbildung sein und daher ist diese Fachtagung ausdrücklich zu begrüßen.

Sprechen wir noch kurz über Kommunikation im IT-Zeitalter. Wir leben in einer Zeit der digitalen Kommunikation. Heute verläuft sie immer schneller, globaler, niederschwelliger, aber auch transparenter – mit allen Vor- und Nachteilen.

Telemedizin ist ein Sammelbegriff, der neben Telemonitoring und Telediagnostik auch die Telekonsultation umfasst.

Klarstellen möchte ich, dass die Telemedizin kein Ersatz, sondern nur eine Ergänzung der konventionellen Versorgung sein kann und die allgemeine medizinische Versorgung erleichtert – einen Arzt bzw. das Patienten-Arzt-Gespräch wird sie jedoch nie ersetzen können. Übrigens wird sie auch kein Mittel sein, um den Nachwuchsmangel im Gesundheitswesen zu begegnen.

Ich möchte noch einen weiteren Aspekt der digitalen Kommunikation ansprechen: die Arzt-Bewertungsportale. Selbstmanagement ist eine wichtige Grundlage für das so genannte „Patient-Empowerment“, also die Befähigung/Stärkung des Patienten, und trägt dazu bei, dass sich Patient und Arzt

auf Augenhöhe begegnen, auch wenn die Wissensasymmetrie freilich nie ganz aufgehoben werden kann.

Arzt-Bewertungsportale tragen sicherlich zu dieser Patienten-Autonomie mit bei, sind aber juristisch und kommunikationswissenschaftlich nicht unproblematisch. Im Rahmen der Arzt-Patientenkommunikation ist die anonyme Bewertung eines Patienten in einem Internetportal oder eine geäußerte Kritik unter einem Alias-Namen immer auch Ausdruck einer Vertrauenskrise zwischen Patient und Arzt. Statt offen Lob und Tadel von Angesicht zu Angesicht anzusprechen, wird niederschwellig eine subjektive Meinungsäußerung im Netz abgegeben, wird „geliked“ oder „miss-liked“, werden Sterne oder Schulnoten vergeben.

Hier sehe ich eine gewisse Fehlentwicklung in der Kommunikation zwischen Arzt und Patient, der wir uns jedoch stellen müssen – die entsprechenden Gerichtsurteile bestätigen dies.

Ein weiterer wichtiger Aspekt ist die zunehmende Migration von Ärztinnen und Ärzten: in unserem Gesundheitswesen leisten immer mehr Ärztinnen und Ärzte aus einem anderen Sprach- und Kulturkreis einen wichtigen Beitrag zur Versorgung.

Um eine zufriedenstellende Kommunikation zwischen Patient und Arzt zu gewährleisten, ist die sichere Beherrschung der

deutschen Sprache sowohl im umgangs- wie auch fachsprachlichen Kontext unverzichtbar (evtl. Hinweis auf Sprachprüfung durch die LÄK).

Vor dem Hintergrund der großen Zahl an Patientinnen und Patienten aus anderen Kulturkreisen ist aber auch die interkulturelle Sensibilität für ein gegenseitiges Verständnis von großer Bedeutung. Auch hier wollen wir die Kompetenz der Ärzte durch entsprechende Fortbildungsangeboten stärken.

Vor uns liegt ein Tag mit spannenden Vorträgen und interessanten Workshops. Dem Ergebnis dieser Veranstaltung sehen wir mit großem Interesse entgegen!