

„Man kann nicht *nicht* kommunizieren!“

Paul Watzlawick,

Psychotherapeut und Kommunikationswissenschaftler (1921-2007)

Was Patienten sich wünschen

Als Arzt oder Ärztin führen Sie tausende von Gesprächen. Für Ihren Patienten oder Ihre Patientin kann es aber aktuell das erste und entscheidende Gespräch über eine Krankheit sein.

Viele Patienten wünschen sich Ärzte, die sie umfassend über ihre Krankheit informieren und zugleich Verständnis für ihre Erkrankung zeigen. Patienten möchten, dass Ärzte verstehen, was die Diagnose für sie und ihre Angehörigen bedeutet. Patienten erwarten, dass Ärzte sich für ihre Ängste interessieren und sie an den Entscheidungen beteiligen.

Ein gutes Gespräch ist die Basis für eine positive Beziehung zwischen Arzt und Patient sowie Angehörigen. Es ist die Grundlage für Sie als Arzt, Ihrem Patienten die Diagnose verständlich mitzuteilen. Schließlich hängt auch hiervon der Erfolg der Behandlung ab.

Für den Patienten ist das Gespräch der Moment, in dem er von der Diagnose erfährt. Es ist für ihn die Grundlage, um seine Krankheit und deren Behandlung zu verstehen.

Eine patientenfreundliche Gesprächsführung ist im Wesentlichen ein aktives empathisches Zuhören. Es vermittelt dem Patienten das Gefühl, von seinem Arzt ernst genommen zu werden.

Selbstreflexion, Offenheit und Geduld sind wesentliche Voraussetzungen für eine gute Arzt-Patienten-Kommunikation. Weitere Hilfsmittel in der Gesprächsführung sind das Zuhören, Nachfragen, Wiederholen, Visualisieren, Feedback geben und den Blickkontakt halten.

Grundpfeiler einer erfolgreichen Arzt-Patienten-Beziehung

Akzeptanz meint die grundsätzlich positive, wertschätzende Einstellung dem Gesprächspartner gegenüber.

Empathie meint das einfühlsame Verstehen des Arztes, um das Anliegen des Patienten zu erfassen.

Kongruenz meint die Echtheit oder Stimmigkeit der Arzt-Patienten-Beziehung. Für Patienten ist es besonders wichtig, dass sie ihrem Arzt absolut vertrauen können.

Gesprächsplanung

Sie können das Gespräch vorbereiten. Eine gute Vorbereitung hilft, das Gespräch zu strukturieren. Das bezieht sich auf den Zeitrahmen, das benötigte Informationsmaterial, den organisatorischen Rahmen und die Arbeitsabläufe.

Nicht selten müssen Sie als Arzt schlechte Nachrichten überbringen. Gerade hierfür ist eine gute Gesprächsvorbereitung wichtig. Denn der Patient steht vielleicht unter Schock und braucht Hilfestellung, um alles richtig zu verstehen. Sie können sich im Vorfeld folgende Fragen stellen:

- Was für Haltungen, Erwartungen und Erfahrungen bringt mein Patient mit?
- Muss ich bei ihm Einschränkungen der Mobilität, der Sinne oder der kognitiven Funktion beachten?
- Wie informiert ist mein Patient? Wieviel Eigeninitiative zur Krankheitsbewältigung bringt er mit? Benötigt er weitergehende Hilfe?

Gesprächsvorbereitung

- Welche Diagnose- und Therapieschritte sind zu besprechen und wie viel Zeit brauche ich jeweils dafür?
- Welchen Nutzen und welche Risiken muss ich erklären?
- Welche Gesprächsinhalte müssen betont und gegebenenfalls wiederholt werden?
- Welche Termine sind abzusprechen?
- Welches Informationsmaterial und welche Entscheidungshilfen benötige ich zur Besprechung dieser Schritte?

Unterstützung für die Gesprächsführung bieten Ihnen Entscheidungshilfen wie Patienten-Leitlinien und Patienteninformationen. Visuelle Kommunikationshilfen sind Tafeln, Schaubilder oder Videos.

Informierte Entscheidung der Patienten

Im Gespräch soll eine gemeinsame Entscheidung gefunden werden. Das setzt voraus, dass die Patienten über die zu entscheidenden Diagnose- und Therapieschritte gut informiert sind. Sie sollen Behandlungsalternativen kennenlernen und verstehen sowie Zeit haben, diese Alternativen zu überdenken.

Informationsmaterial nutzen

Als Entscheidungshilfe können Sie Ihren Patienten Informationsmaterial zur Verfügung stellen – zum Beispiel Patientenleitlinien, evidenzbasierte Patienteninformationen sowie indikationsbezogene Selbsthilfeangebote.

Mögliche Quellen:

- KBV: Patienteninformationen, Videos, bundesweite Arztsuche
- ÄZQ: Patienteninformationen, Patientenleitlinien
- IQWiG: Gesundheitsinformationen
- Weisse Liste: Hilfe zur Kliniksuche
- Krebsinformationsdienst: Patienteninformationen
- NAKOS: Suche nach Selbsthilfegruppen und -organisationen

Beratungsgespräch

- **Umgebung:** Wählen Sie eine angemessene, ruhige Umgebung aus. Machen Sie sich bewusst, dass der Patient Ihre Informationen eventuell zum ersten Mal hört, während Sie schon oft darüber gesprochen haben.
- **Gesprächseinstieg:** Stellen Sie sich namentlich vor. Schaffen Sie eine positive Atmosphäre. Beginnen Sie mit einer offenen Frage, zum Beispiel „Wie geht es Ihnen heute?“.
- **Situations- und Bedarfsanalyse:** Erklären Sie die Ergebnisse einer Untersuchung, Laborbefunde oder Medikationen. Erkundigen Sie sich nach Problemen. Geben Sie Gelegenheit zum Nachfragen.
- **Argumentation:** Zeigen Sie in verständlicher Weise Therapieoptionen mit Alternativen auf. Nutzen Sie visuelle Hilfsmittel und Entscheidungshilfen, zum Beispiel Schaubilder.
- **Entscheidungsphase:** Fragen Sie den Patienten nach seiner Einschätzung oder nach Einwänden gegenüber einer Therapieoption.
- **Gesprächsabschluss:** Klären Sie weitere Schritte. Finden Sie gemeinsame Ziele. Stimmen Sie Termine ab. Bieten Sie Informationsmaterial an, das der Patient mitnehmen und später mit seiner Familie zuhause in Ruhe durchgehen kann. Weisen Sie auf Selbsthilfegruppen hin. Sagen Sie ihm, dass er nicht allein ist.