

# Arzt-Patienten-Kommunikation

## Anforderung an die Lehrpraxis



Therapie: Gespräch – Fachtagung zur Arzt-Patienten-Kommunikation

# Arzt-Patienten-Kommunikation

## Anforderung an die Lehrpraxis



**Dr. med. Wolfgang Blank**  
Facharzt für Allgemeinmedizin  
Kirchberg im Wald



**Dipl.-Psych. Thomas Hiller**  
Institut für Allgemeinmedizin  
Jena

Therapie: Gespräch – Fachtagung zur Arzt-Patienten-Kommunikation

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Arzt-Patienten-Gespräch

- Wichtiges Instrument im Alltag
- In unterschiedlichsten Situationen
- Kompetente Vermittlung notwendig

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Workshop

- Umgang mit der „Unschärfe“
- Umgang mit Kritik
- Gemeinsame Entscheidungsfindung

# Anforderung an die Lehrpraxis

**15 Minuten**

## **Workshop**

- Kurze Vorbereitung (2 min)
- Konfrontation mit einer Situation (4 min)
- Evaluation (4 min)
- Vorschläge für die Praxis (5 min)

# Anforderung an die Lehrpraxis

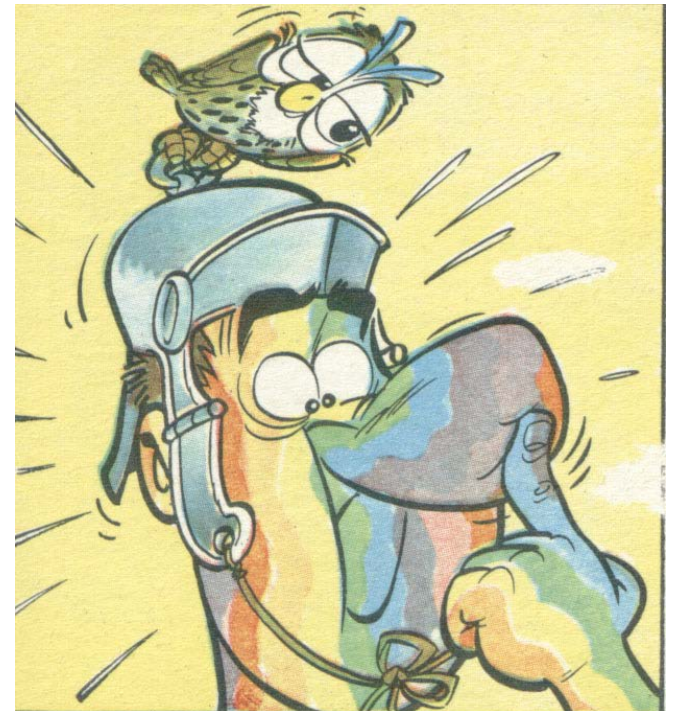
## Umgang mit Unschärfe

- U
- *Hier tragen wir beim Workshop die Ergebnisse der Gruppen aktuell ein*

# Anforderung an die Lehrpraxis

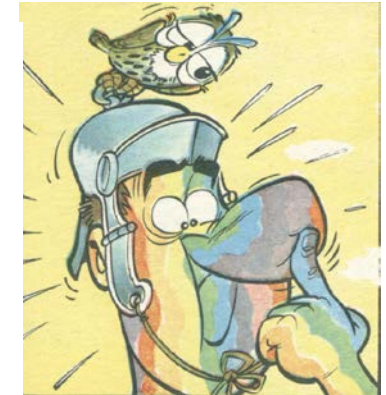
## Allgemeinmedizinische Fachsprache

- Beratungsursache
- Abwendbar gefährlicher Verlauf
- Klassifizierung
- Beratungsergebnis
- Abwartendes Offenlassen
- Geteilte Verantwortung



# Anforderung an die Lehrpraxis

<b>1. Patient</b>			
		<input type="radio"/> neuer Patient	<input type="radio"/> bekannter Patient
Alter	Geschl.	Untersuchungszeitpunkt (Uhr)	<b>Beratungsursache I</b> (Hauptbeschwerde) (Stichwort/ggf. erster Satz)
<b>2. Beratungsursache II</b> (erste Einschätzung des Falles)			
a) neue Beratungsursache	<input type="radio"/>		<input type="radio"/> Verlaufskontrolle
b) eher akut	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> eher chronisch
c) eher banal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> eher gefährlich
d) eher somatisch	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> eher psychisch
e) eher häufig	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/> eher selten
<b>3. Diagnostische Maßnahmen</b>			
<input type="radio"/> gezielte Befragung			<input type="radio"/> im eigenen Bereich
<input type="radio"/> körperl. Untersuchung			<input type="radio"/> im Spezialbereich. Welche?
<input type="radio"/> Sonstiges			.....
<b>4. Möglicher abwendbar gefährlicher Verlauf (AGV)</b> .....			
<b>5. Klassifizierung</b> (Formulierung des Beratungsergebnisses; falls mehrere, bitte <i>alle</i> aufführen)			
.....			
<b>Ebene der Klassifizierung</b> (bitte ankreuzen)			
(A) Symptom    (B) Symptomgruppe    (C) Bild einer Krankheit    (D) exakte Diagnose			





# Anforderung an die Lehrpraxis

## Umgang mit Kritik

- U
- *Hier tragen wir beim Workshop die Ergebnisse der Gruppen aktuell ein*

# Anforderung an die Lehrpraxis

## EVA<sup>3</sup> - Methode

Beschwerdemanagement

- **E** Entschuldigung
- **V** Verständnis zeigen
- **A** Analyse der Beschwerde
- **A** Auflösung der Beschwerde
- **A** Abschlussprüfung

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Gemeinsame Entscheidungsfindung

- U
- *Hier tragen wir beim Workshop die Ergebnisse der Gruppen aktuell ein*

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Shared Decision Making

- **Problem:** Warum ist eine Entscheidung jetzt notwendig
- **Schlüsselbotschaft:** Es gibt mehrere Wege
- **Möglichkeiten:** Vor- und Nachteile
- **Abwägen:** Bewertung und Ziele des Patienten
- **Entscheidung:** Ergebnis explizit nennen
- **Vereinbarung:** Umsetzung planen

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Arzt-Patienten-Gespräch

- Wichtiges Instrument im Alltag
- In unterschiedlichsten Situationen
- Kompetente Vermittlung notwendig

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Grundlegende Kommunikationstechniken

- Patienten mit Namen ansprechen
- ruhigen Blickkontakt halten
- aktives Zuhören (Spiegeln, Paraphrasieren)
- Probleme validieren, Patienten wertschätzen
- Gesprochenes regelmäßig zusammenfassen

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Aufgaben in der Kommunikation

- Hauptprobleme und deren Effekte auf Körper, Psyche und Sozialleben des Patienten ansprechen und verstehen
- Informationsbedarf des Patienten prüfen
- Verständnis und Befürchtungen in Bezug auf gegebene Informationen ansprechen
- Wunsch nach gemeinsamer Entscheidungsfindung ermitteln
- Behandlungsoptionen verständlich diskutieren

# Anforderung an die Lehrpraxis

## **Schriftliche Vorstellung des Studierenden per Aushang im Praxiseingangsbereich**

- schafft Vertrauen durch Transparenz
- erleichtert die Kommunikation bei der Anmeldung in der Praxis
- erleichtert die Arzt-Patienten-Kommunikation für den Studierenden



# Anforderung an die Lehrpraxis

## Anforderungen an die allgemeinärztliche Lehrpraxis

- breites Diagnosespektrum und angemessene Praxisgröße
- apparative Diagnostik (Ruhe-EKG, Labor,...)
- primärärztliche Filter- und Steuerfunktion
- Hausbesuchstätigkeit
- Langzeitbetreuung der Patienten
- psychosomatische Grundversorgung

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Anforderungen an Lehrärzte

- Facharzt, ggf. Promotion
- mehrjähr. Berufserfahrung in Niederlassung
- Akkreditierung als Lehrpraxis durch Uni und Teilnahme an Erfahrungsaustausch
- Beteiligung an Qualitätssicherung der Lehre und gute Evaluationsergebnisse
- Fortbildung und kollegiale Einarbeitung in Lehrtätigkeit

# Anforderung an die Lehrpraxis

## Anforderungen an die Lehre in der Praxis

- Studierende betreuen unter Supervision eigenständig Patienten, angemessene räumliche Möglichkeiten
- Dokumentation der Tätigkeiten
- regelmäßige Fallbesprechungen
- Möglichkeit zum Literaturstudium des Studierenden, Zugang zu praxisrelevanten medizinischen Informationsquellen