

Arzt- Patient- Kommunikation

Wie sag ich`s meinem Arzt?!
oder
Ist gute Kommunikation „Magie“?

Silke Ssymank
Rheuma-Liga Baden-Württemberg e.V.

1. Vaskulitis- was bedeutet das?

- **Diagnosestellung oft langwierig**
- **Wenig Spezialisten- Behandlungsnotstand und Wartezeiten**
- **Behandlung sehr komplex (multimodal)**
- **Mangel an patientengerechter Information**
- **Erfordert aktive Mitarbeit des Patienten**
- **Z.T. lebensbedrohliche Verläufe**

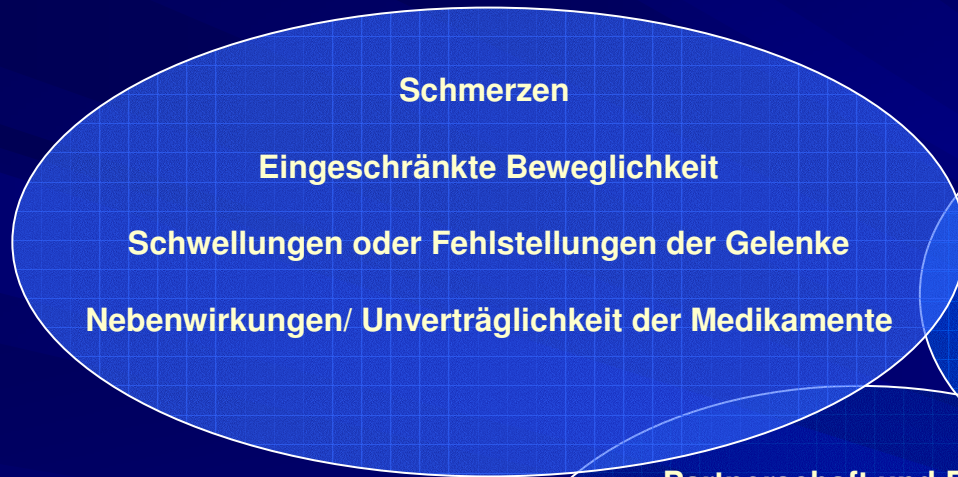
Folgen:



- **Unsicherheit, Ängste und Selbstzweifel beim Patienten**
- **Fehlende Compliance durch mangelnde Aufklärung**
- **Fehlbehandlungen**
- **Unverständnis im sozialen Umfeld**

Komplexe Auswirkung des Krankheitsbildes

Körperliche Einschränkungen



Seelische Auswirkungen

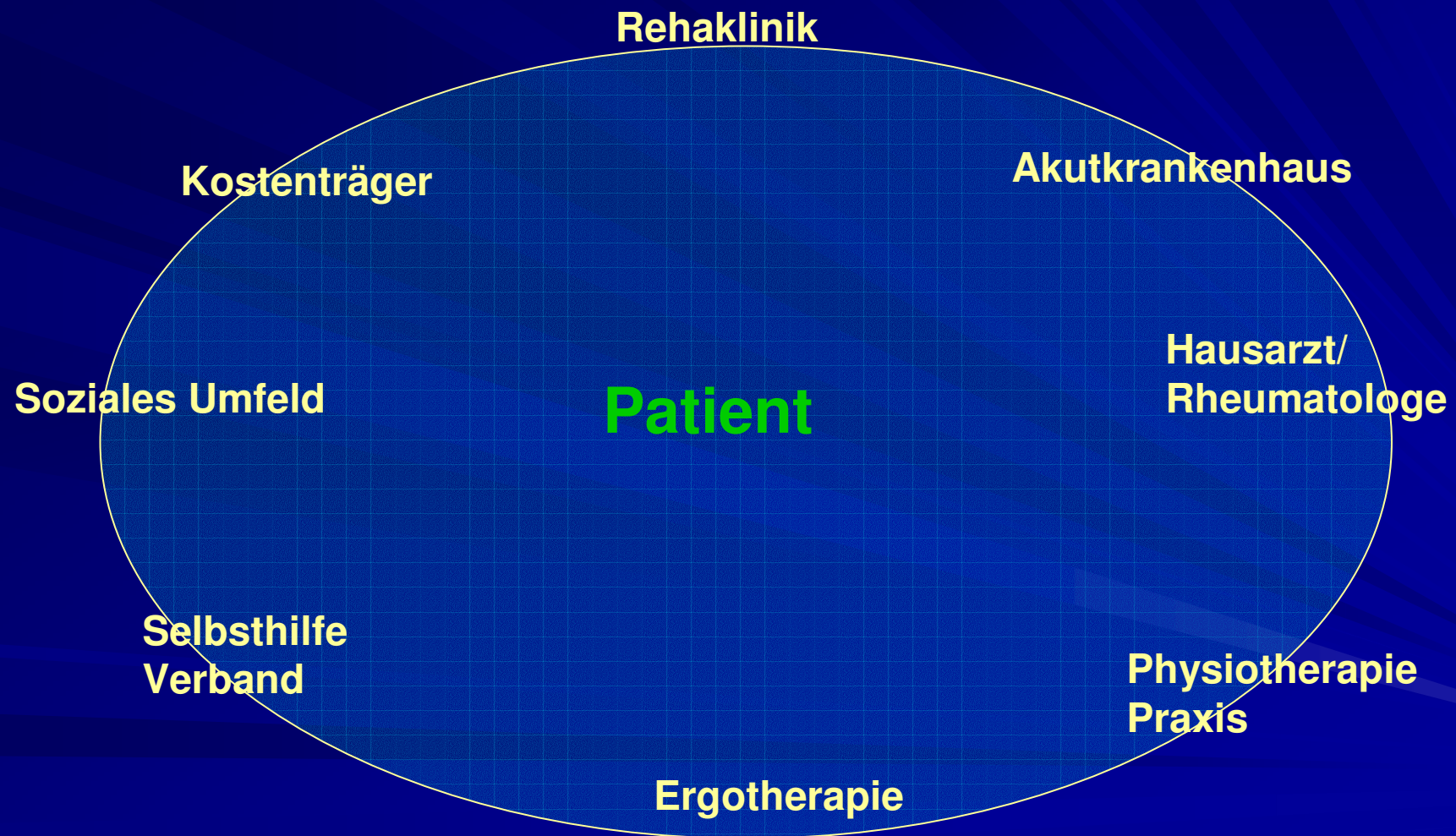


Soziale Auswirkungen



Die Folgen können soziale Isolation, Hilflosigkeit, Passivität, Selbstaufgabe und übertriebene körperliche Schonung sein. Diese führen oft zu einer Verschlechterung des Krankheitsbildes, so dass nicht selten ein Kreislauf entsteht.

...und komplexes Versorgungs- und Behandler-system



...dem gegenüber steht die knappe
Zeitressource der Behandler,
insbesondere der Ärzte!

2. Theoretische Kommunikationsmodelle

Paul Watzlawick

- **Man kann nicht nicht kommunizieren.**
- **Kommunikation hat einen Inhalts- und einen Beziehungsaspekt.**
- **Kommunikation hat verbale und nonverbale Anteile**

2. Theoretische Kommunikationsmodelle

Schulz von Thun: Das Kommunikationsquadrat



3. Die Arzt- Patient- Beziehung

- **Hierarchie- Einseitigkeit der Beziehung**
- **„Guter Arzt- schlechter Arzt“ ?**
Aspekte: Fachlichkeit/ Beziehung
- **Stolperstein Gefühle**
- **Vorbereitung ist das halbe Leben (Checkliste)**

„Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? – Checkliste für Patientinnen und Patienten“

Quelle: www.arztcheckliste.de

	JA 😊	NEIN ☹️
1. Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?		
2. Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?		
3. Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?		
4. Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?		
5. Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?		
6. Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?		

„Die Qualität der Arzt- Patient- Beziehung mit dem Hauptmedium Sprache wirkt sich unmittelbar auf die Compliance des Patienten aus..... Belastungssituationen beim Arzt setzen die Merk- und Konzentrationsfähigkeit deutlich herab...“
(Dorfmueller, 2001),

Die Arzt-Patient-Beziehung wirkt sich unmittelbar auf die Compliance aus !

- **Compliance: umfassende Behandlungsbereitschaft d.h. keine stabile Persönlichkeitseigenschaft, sondern „ein komplexes, dynamisches, und situationsabhängiges Phänomen“ (Petermann, 1998)**
- **Da chronisch Kranke eine dauerhafte Beziehung mit dem Arzt eingehen, ist die Compliance ein elementarer Bestandteil der Krankheitsbewältigung**
- **Arzt-Patient-Beziehungen: oft Missverständnisse, Tabuthemen und diffuse Erwartungen, die auf beiden Seiten zu Frustration führen!**
- **Voraussetzungen für Compliance:**
 - **Erwerb von Krankheitswissen**
 - **partnerschaftlicher und vertrauensvoller Arzt-Patient-Dialog**

Ungünstige kognitive Grundüberzeugungen spielen eine zentrale Rolle:

- Wirksamkeitszweifel bei Medikamenten
- Unrealistische Behandlungserwartung
- Subjektive Ursachenerklärung
- Behandlungsangst und Misstrauen
- Mangelnde Selbstwirksamkeits- bzw. Kontrollerwartung



Weigerung, den Lebensstil zu ändern
(Stressreduzierung, Ernährung, Bewegung,...)

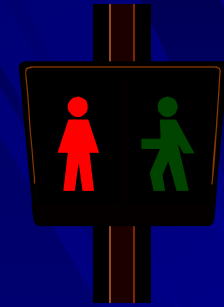


➤ Mangelnde Compliance



Krankheitsverschlechterung

Kritische Faktoren/ Kommunikationshindernisse:



- Voneinander stark abweichende Krankheitstheorien von Arzt und Patient
- Unrealistische Behandlungserwartungen des Patienten
- Komplexes Therapieschema (multimodal)
- Zeitdruck der Ärzte → kein Einfluss!
- Gestörtes Vertrauensverhältnis
- Mangelnde/ unzureichende Kommunikation
- Fehlen von klaren Behandlungskonzepten, komplexes Krankheitsbild, schwerer Verlauf → kein Einfluss!

4. Der Patient: Übung macht den Meister! Oder: was passiert in mir?

Erhöhte Selbstaufmerksamkeit bei sozialer Unsicherheit oder Ängstlichkeit

Selbstfokus:

Werde ich versagen?

Was soll ich als nächstes sagen oder tun?

Was für einen Eindruck mache ich auf die andere Person?

Wie aufgeregt bin ich?

Werde ich rot, zittere ich, schwitze ich? usw.



Unsicherheit
Aggression



Externaler Fokus:

Wie sieht die andere Person aus, wie ist sie gekleidet?

Wie ist die Umgebung (z. B. Raum, Temperatur)

Wie mag sich die andere Person fühlen?

Was denke ich über die andere Person?

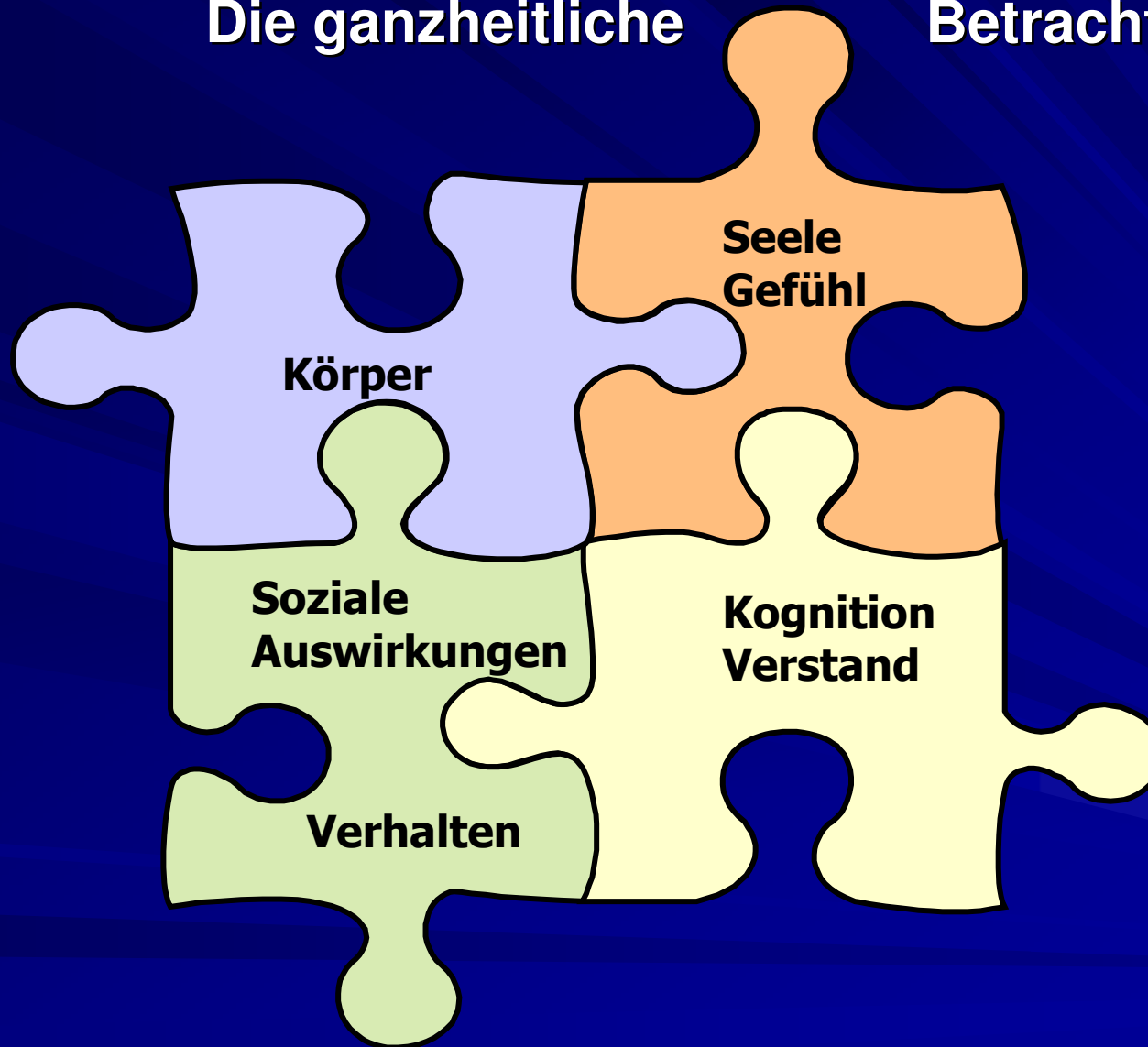
Was sagt oder tut die andere Person?

Erklärungsmodell



Die ganzheitliche

Betrachtungsweise



Wo kann ich Hilfe finden? ...eine Selbsthilfegruppe bietet einen geschützten Rahmen, um...

- ☺ **Selbst- und Fremdbild zu überprüfen**
- ☺ **Energie zu tanken, sich Mut zu machen**
- ☺ **Arztgespräche zu üben bzw. durchzusprechen**
- ☺ **Lernen am Modell („Coping Modell“)**
- ☺ **Abbau von Ängsten und Zweifeln**

Das Arzt- Patient- Gespräch

Vorbereitung:

- Notizen machen über Krankheitsverlauf- Stichworte!
- Tagebuch führen (Schmerzen, Funktionseinschränkungen, andere Beschwerden, Fieber, körperliche Symptome,...)
- Infomaterial für den (Haus-)Arzt mitnehmen: Broschüren, Merkblätter,...

Kurz vor dem Gespräch

- Kurze Entspannungsübung (z.B.) PMR
- Mutmachsatz

Im Gespräch

- Krankheitsaspekte kurz und sachlich schildern (Notizen)
- An den Arzt appellieren, die offenen Fragen zu beantworten
- Sich verletzt und unverstanden fühlen: unbedingt ansprechen (ohne Vorwurf!)

Bedenke und überprüfe:

- **Auch der Arzt hat nur begrenzte Zeit**
- **Selbst- und Fremdwahrnehmung**
- **Falsche (Heilungs-)erwartungen?**

Und:

Nicht gleich den Arzt wechseln- sondern die Beziehung klären!

D.h. den Konflikt ansprechen, Wünsche äußern, dem Arzt rückmelden, wie er wirkt....

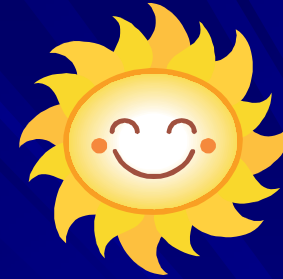
Gelungene Zusammenarbeit und Unterstützung der Arzt- Patientenkommunikation auf Landesebene

...damit Sie die Last nicht alleine tragen
müssen.....

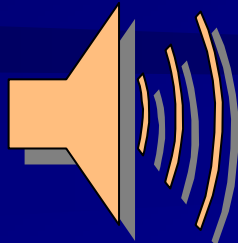
Die Rheuma-Liga- ein starker Patientenverband !

- ❖ **Seminare und Veranstaltungen wie diese
(Arzt-Patient im direkten Dialog außerhalb der
Sprechstunde)**
- ❖ **Merkblätter und Broschüren**
- ❖ **Rückmeldung an Ärzte bei gehäuften Beschwerden
Im Sinne eines Feedbacks**

Tipps für die Praxis



- **Selbst den aktiven Part übernehmen (auch im Gespräch, aber gezielt und positiv!)**
- **Ressourcenaktivierung**
- **Hinderliche Eigenanteile verändern, ggf auch mit fachlicher Unterstützung (z.B. Psychotherapie)**
- **Unterstützung in einer Gesprächsgruppe suchen**
- **Aufbau einer guten Arzt- Patient- Beziehung**



Und: Geben Sie nicht auf!!!!