



## Leitfaden Patient\*innenkommunikation

# So gelingt das Ansprechen heikler Themen

Für Patient\*innen mit Morbus Crohn und Colitis ulcerosa ist eine **ständige vertrauensvolle Betreuung essenziell** – in der Praxis wie am Telefon. Um mit Ihrem\*Ihrer Patient\*in über **heikle Themen** sprechen zu können, müssen Hemmschwellen überschritten werden. Solche Themen können sehr privat sein und ein **Eindringen in die Intimsphäre** des\*der Patient\*in bedeuten. Daher muss **der\*die Patient\*in Ihnen erlauben**, dass Sie mit ihm\*ihr darüber reden dürfen.



- Sprechen Sie heikle oder peinliche Themen **direkt, aber feinfühlig** an.<sup>1</sup> **Respektieren Sie, wenn der\*die Patient\*in** – im Augenblick oder generell – **nicht darüber sprechen** möchte.
- **Überrumpeln Sie den\*die Patient\*in nicht**, sonst wird er\*sie sich verschließen, um sich zu schützen<sup>2</sup>.
- Suchen Sie mit dem\*der Patient\*in einen **ruhigen Ort für das Gespräch** auf.<sup>3</sup>
- Gehen Sie **nicht unvorbereitet** in ein solches Gespräch. **Informieren Sie sich** über den\*die Patient\*in, seine\*ihre Anamnese, seine\*ihre Diagnose und seine\*ihre bisherige Therapie<sup>3</sup>
- Stellen Sie sich – falls der\*die Patient\*in Sie noch nicht kennt – mit **ganzem Namen** vor.<sup>3</sup>
- Stellen Sie **am Anfang des Gesprächs offene Fragen**, so fördern Sie Emotionalität.<sup>3</sup> Zum Beispiel: „Was hat sich an Ihrem Gesundheitszustand seit unserem letzten Termin verändert?“
- Geben Sie dem\*der Patient\*in **Gelegenheit**, auch **Fragen zu stellen**. Fordern Sie ihn\*sie ggf. dazu auf.<sup>3</sup>
- Vergessen Sie nicht: **Offenheit kann positiv** auf die Gemütslage und die Krankheitsbewältigung **wirken**.<sup>1</sup>
- Bieten Sie dem\*der Patient\*in **einfache und ehrliche Informationen**. Verwenden Sie dazu die Umgangssprache und verzichten Sie auf Beschönigungen.<sup>1</sup>
- Geben Sie dem\*der Patient\*in zu verstehen, **dass er\*sie** seine\*ihre **Gefühle zeigen** bzw. äußern **kann** und dass sie normal sind. Reagieren Sie einfühlsam.<sup>1</sup>

### Quellen

1 Faller H, Lang H. Medizinische Psychologie und Soziologie. Springer Verlag 2016, 4. Auflage

2 Ärztekammer Nordrhein. Kommunikation im medizinischen Alltag – Ein Leitfaden für die Praxis. [https://www.aekno.de/fileadmin/user\\_upload/aekno/downloads/leitfaden-kommunikation-2015.pdf](https://www.aekno.de/fileadmin/user_upload/aekno/downloads/leitfaden-kommunikation-2015.pdf) (abgerufen am 25.03.2022)

3 Ärzte: 10 Tipps für mehr Patientenzufriedenheit. <https://www.akademie.de/de/wissen/kundenbindung-patienten-kommunikation-arztpraxis> (abgerufen am 25.03.2022)