



Leitfaden Patient*innenkommunikation

Ältere Patient*innen

In Ihrer Praxis haben Sie auch mit CED-Patient*innen zu tun, die älter als 65 Jahre sind.¹ Die **individuelle körperliche Verfassung** älterer Personen **variiert stark** von **fit bis erheblich eingeschränkt**.² Stellen Sie sich deshalb bitte darauf ein, dass manche ältere Patient*innen ein **eingeschränktes Hör- oder Sehvermögen** oder **Probleme mit der Mobilität, dem Gedächtnis oder der Aufnahmefähigkeit** haben können (z. B. eingeschränktes Verständnis für die Erkrankung und die Therapie). Ältere Menschen weisen häufig Begleiterkrankungen auf und nehmen oft mehrere Medikamente ein, was zu Wechselwirkungen und zu unerwünschten Wirkungen führen kann.¹ Kalkulieren Sie für Termine mit älteren Menschen einen **Zeitpuffer** mit ein und planen Sie auch für medizinische Prozeduren wie Blutabnahmen oder Legen einer Infusion einen etwas **höheren Zeitaufwand** ein. Bei einer Subkutantherapie älterer Patient*innen müssen eventuell der Pflegedienst, die Hausarztpraxis oder Angehörige mit eingebunden werden. **Barrierefreiheit** in der Praxis ist für gebrechliche ältere Patient*innen entscheidend.



Praktische Tipps

- Bitten Sie die Patient*innen bereits bei der telefonischen Terminvereinbarung, alle vorhandenen **aktuellen Befunde** bzw. ihre **Patientenakte** sowie einen **schriftlichen Medikationsplan** mitzubringen.
- Planen Sie insbesondere beim **Erstkontakt ausreichend Zeit** ein. Erheben Sie Patient*innen-Daten möglichst nicht an der Rezeption, sondern in einem **ruhigen, separaten Zimmer**.³
- Sprechen Sie **deutlich** und **laut genug** und **halten Sie Blickkontakt**.³
- Überfrachten Sie ältere Menschen bitte nicht mit Informationen, **wiederholen Sie wichtige Aussagen**. Vergewissern Sie sich, dass alle relevanten Informationen verstanden worden sind.
- Patient*innen mit **Mobilitätsproblemen** benötigen möglicherweise **Ihre Unterstützung** (etwa ins Warte- oder Sprechzimmer begleiten).
- Falls erforderlich, binden Sie Angehörige oder Begleiter*innen älterer Patient*innen mit ein. Klären Sie, wer medizinische Informationen erhalten darf.
- Senior*innen wünschen sich mehr **Aufmerksamkeit** als jüngere Menschen. Sie freuen sich über Anerkennung durch das Praxisteam.²
- Geben Sie älteren Patient*innen den nächsten Arzttermin bitte **schriftlich** mit.

- Auch **Broschüren** und weitere schriftliche Informationen (zur Erkrankung, Therapie, Ernährung, Trinkverhalten etc.) werden von älteren Menschen geschätzt.
- Eine Ernährungsberatung könnte gerade für ältere Patient*innen wichtig sein.
- „Fitte“ ältere Menschen freuen sich zudem über Hinweise auf gute **CED-Webseiten**.
- Für ältere Menschen können bestimmte zusätzliche **Impfungen** – etwa gegen Pneumokokken und regelmäßig gegen Influenza – empfehlenswert sein. Falls der Impfstatus unklar ist, sollten ältere Patient*innen zum nächsten Arzttermin ihren **Impfpass** mitbringen.
- Bei Inkontinenzproblemen sollten ältere Menschen auf einen Vorrat an Inkontinenz-Slips oder -Einlagen achten.

Quellen

- 1 Colitis und M. Crohn – Was bei älteren Patienten zu beachten ist. <https://www.pharmazeutische-zeitung.de/was-bei-aelteren-patienten-zu-beachten-ist/> (abgerufen am 25.03.2022)
- 2 Patientenkommunikation – Der ältere Patient in der Praxis. <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=156144> (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)