



## Leitfaden Patient\*innenkommunikation

# Wenig kooperative Patient\*innen

Gerade bei chronischen Krankheiten wie CED ist es wichtig, dass die betroffenen Patient\*innen **Verantwortung für ihre Gesundheit** übernehmen und sich an die gemeinsam mit dem Arzt vereinbarte Therapie und an Kontrolltermine halten. Die Begriffe **Therapietreue**, **Therapieadhärenz** bzw. **Compliance** beschreiben eine **kooperative Haltung** bzw. Mitarbeit der Patient\*innen. Obwohl therapietreue Patient\*innen u. a. seltener stationär behandelt werden müssen, verhalten sich nicht wenige CED-Patient\*innen phasenweise oder auch längerfristig non-compliant: Sie führen die medikamentöse Therapie nicht wie verordnet durch, ändern die Dosis, machen „Arzneimittelferien“ oder setzen die Therapie eigenmächtig ab.<sup>1</sup> Sie nehmen Kontrolltermine nicht wahr, ohne diese zuvor abzusagen. Sie ignorieren Empfehlungen zur Änderung des Lebensstils wie Rauchentwöhnung, Ernährungsumstellung, mehr Bewegung. Non-Compliance kommt in allen Patientengruppen (unabhängig von Alter und Geschlecht) vor und kann **unterschiedliche Gründe** haben. Manche Patient\*innen verstehen nicht, was eine chronische Erkrankung ist<sup>2</sup>, andere können sich aus verschiedensten Gründen nicht mit ihrer CED arrangieren bzw. verdrängen ihre Krankheit. Mangelnde Therapieadhärenz kann auch dadurch bedingt sein, dass Patient\*innen **mögliche Nebenwirkungen durch die Behandlung befürchten, kein Vertrauen** zum Praxisteam haben<sup>1</sup> oder „der Schulmedizin“ gegenüber **generell kritisch eingestellt** sind.



## Besonderheiten in Zusammenhang mit unkooperativen Patient\*innen

- Behandeln Sie **alle Patient\*innen freundlich** – auch wenn Sie wissen, dass sie „schwierig“ sind.<sup>3</sup>
- Hören Sie aktiv und aufmerksam zu. Schaffen Sie im Gespräch eine gute gemeinsame Basis, damit sich eine Beziehung aufbauen kann. Versuchen Sie, die Patientin oder den Patienten besser kennen zu lernen und bleiben Sie flexibel.
- Erkundigen Sie sich, ob es Fragen zur Therapie oder zu den Abläufen in der Praxis gibt und sagen Sie dem Patienten oder der Patientin, dass er\*sie gerne die **CED-Fachassistenz** anrufen kann.
- Wenn Sie Dinge erklären: Liefern Sie **nicht zu viel Information auf einmal**. Drücken Sie sich **verständlich und in kurzen Sätzen** aus. Legen Sie **Pausen** zwischen Ihren Ausführungen ein.
- Fragen Sie nach, wie die Arbeitszeiten des\*der Patienten\*Patientin sind, bevor Sie einen neuen Termin vereinbaren. Planen Sie einen gewissen Terminpuffer mit ein.

- Vermitteln Sie freundlich, aber bestimmt, dass es gewisse **Spielregeln** in der Praxis gibt. Machen Sie klare Ansagen: „Wir versuchen das noch einmal, aber danach...“.
- Ist das Vertrauensverhältnis **nachhaltig gestört**, muss ein\*e Patient\*in auch einmal abgelehnt werden. Klären Sie mit Ihrer\*Ihrem Praxisinhaberin\*Praxisinhaber ab, wie dies in Ihrer Praxis gehandhabt werden soll.
- Weisen Sie auf die Eigenverantwortung der\*des Patientin\*Patienten hin: „**Die Behandlung kann nur wirken, wenn Sie mitmachen.**“
- **Gut informierte Patient\*innen** sind eher zur **Mitarbeit** bereit. Händigen Sie daher **schriftliches Informationsmaterial** zur Erkrankung, zur verordneten Therapie oder auch zu Themen des gesunden Lebensstils aus oder empfehlen Sie seriöse Online-Seminare zu CED.
- Die Therapieadhärenz kann sich bessern, wenn **Angehörige** und **Freunde** mit „ins Boot“ geholt werden oder Patient\*innen sich einer **Selbsthilfegruppe** anschließen.
- Gedächtnishilfen fördern die Therapieadhärenz: **Handy-Termine** können an die Medikamenteneinnahme oder Verabreichungstermine erinnern.<sup>3</sup>
- Bleiben Sie **sachlich und gelassen** und nehmen Sie das Benehmen „schwieriger“ Patient\*innen nicht persönlich.
- **Trennen** Sie **Emotionen** und das **Gesprächsthema** voneinander.
- Das Verhalten eines Patienten oder einer Patientin mag herausfordernd sein, aber in vielen Fällen steckt **kein böser Wille** dahinter.<sup>3</sup>
- Vermitteln Sie **Wertschätzung**, aber auch eine **klare Haltung**.

## Quellen

- 1 Fehlende Compliance – Patienten, die dem Arzt etwas vorgaukeln. <https://www.aerzteblatt.de/pdf.asp?id=45812> (abgerufen am 25.03.2022)
- 2 Patientencompliance – Schlüssel zum Erfolg. <https://www.copd-deutschland.de/links-von-startseite/patientencompliance-schluesel-zum-erfolg> (abgerufen am 25.03.2022)
- 3 Patientengespräche: Gute Kommunikation ist eine Frage der Technik. Deutsches Ärzteblatt 2019; 116: A1220-A1224. <https://www.aerzteblatt.de/archiv/208396/Patientengespraech-Gute-Kommunikation-ist-eine-Frage-der-Technik> (abgerufen am 25.03.2022)