



Leitfaden Patient*innenkommunikation

Patient*innen mit unangepassten Verhaltensweisen



Um welche Personen geht es?

- Unangepasste Verhaltensweisen können sich auf **vielfältige Art zeigen** und eine **Herausforderung für das gesamte Praxisteam** darstellen. Beispielsweise gibt es Patient*innen die sehr fordernd auftreten, **häufig nörgeln und immer einen Anlass finden, nicht zufrieden** zu sein.
- Andere Patient*innen fallen durch ein **starkes Redebedürfnis und wiederholt vorgetragene Anliegen** auf, stellen viele Fragen, rufen häufig an und neigen zu **weitschweifigen Schilderungen**, ohne auf den Punkt zu kommen.
- **Anspruchsvolle und rechthaberische** Patient*innen können anstrengend sein, ebenso wie Personen, die **theatralisch** auftreten oder ihren **Emotionen (Angst, Wut) ungebremst freien Lauf** lassen.
- Weitere herausfordernde Patiententypen sind **Besserwisser, Choleriker, Wichtigtuer und Maskenmuffel**.
- Manche Patient*innen können ihr Anliegen nicht angemessen vorbringen und versuchen, sich durch „**lautes Verhalten**“ Aufmerksamkeit zu verschaffen.



Welche Besonderheiten/Herausforderungen kann das mit sich bringen?

- Da sich CED-Betroffene **wiederholt vorstellen**, kann es vorkommen, dass Mitglieder des Praxisteams **negative Gefühle gegenüber herausfordernden Patient*innen** entwickeln und voreingenommen in das Gespräch bzw. die Untersuchung gehen.
- Wenn Patient*innen **immer wieder mit Bagatellen** auftreten, kann es passieren, dass **gravierendere Symptome nicht rechtzeitig erkannt** werden und es zu Behandlungsfehlern kommt.
- „Schwierige“ Patient*innen können **viel Zeit beanspruchen**, so dass der Terminplan durcheinandergerät und andere Patient*innen länger warten müssen.

- **Vielredner*innen** tendieren dazu, das **Gespräch an sich zu reißen** – hier muss das Praxisteam, **freundlich, aber bestimmt gegensteuern** und immer wieder „den roten Faden“ **aufgreifen** und das Gespräch steuern.
- **Rechthaberische oder streitlustige Menschen fordern volle Aufmerksamkeit** und können die ganze Praxis aufmischen, z.B. wenn ihr herausforderndes Verhalten andere Patient*innen zum Eingreifen nötigt.



Tipps für den Umgang mit diesen Patient*innen

- Machen Sie sich klar, dass **hinter unangepasstem Verhalten häufig Emotionen wie Angst, Verunsicherung oder Überforderung** stecken. Wenn bei Ihrem Gegenüber starke Emotionen im Spiel sind, kann es hilfreich sein, diese zu benennen und – soweit möglich – **Verständnis für diese Gefühle** zu signalisieren. Drücken Sie Respekt oder Anerkennung für die Person aus und bieten Sie Unterstützung an. Treten Sie **authentisch und empathisch** auf.
- Stufen Sie herausfordernde Menschen **nicht als „allgemein schwierig“** ein.
- Bleiben Sie **höflich und ruhig** und hören Sie aktiv zu. Wahren Sie **professionelle Distanz**.
- Geben Sie lauten und sehr aufgeregten Patient*innen **keine Bühne am Empfang, sprechen Sie lieber in einem Zimmer** unter vier Augen mit ihm oder ihr.
- Holen Sie in **besonders schwierigen Situationen** eine*n **erfahrene*n Kollegen*Kollegin** oder die Praxisleitung dazu.
- Bei **Vielrednern und abschweifenden Patient*innen: Bleiben Sie fokussiert, unterbrechen** Sie den **Redeschwall sanft** und kommen Sie **zum eigentlichen Thema** zurück. Sprechen Sie den Patienten oder die Patientin mit seinem/ihrer Namen an. Nutzen Sie die geschlossene Gesprächsführung, so erhalten Sie meist kurze Antworten.
- **Fassen Sie langatmige Schilderungen kurz zusammen** („habe ich das richtig verstanden...“).
- Nörgler lassen sich manchmal durch eine „**Charme-Offensive**“ umstimmen.
- Alle Patient*innen – auch herausfordernde – sollten **in Entscheidungen einbezogen** werden. Das **stärkt die Compliance**.
- Als Mitglied des Praxisteams verfügen Sie über eine hohe fachliche Kompetenz. Dennoch werden Sie **nicht alle Fragen Ihrer Patient*innen spontan beantworten** können. **Geben Sie das offen zu und machen Sie sich zeitnah schlau** („...aber ich werde mich informieren und Ihnen die Antwort zukommen lassen“).



Was Sie Ihren Patient*innen mit auf den Weg geben können

- **Klären Sie** mit herausfordernden Patient*innen, **wie man gemeinsam weitermacht**. Unterbreiten Sie ein Angebot und benennen Sie die „Spielregeln“.
- Bieten Sie für weitere Termine an, dass die Person **ihre wichtigsten Themen vorab überdenkt und zusammenfassend notiert**, damit mehr Zeit bleibt, eine Lösung für das Anliegen zu finden.
- **Definieren Sie, was für den nächsten Termin geplant ist** (Gespräch, Untersuchung) und wieviel Zeit dafür eingeplant ist. So kann sich der/die **Betroffene darauf einstellen**.

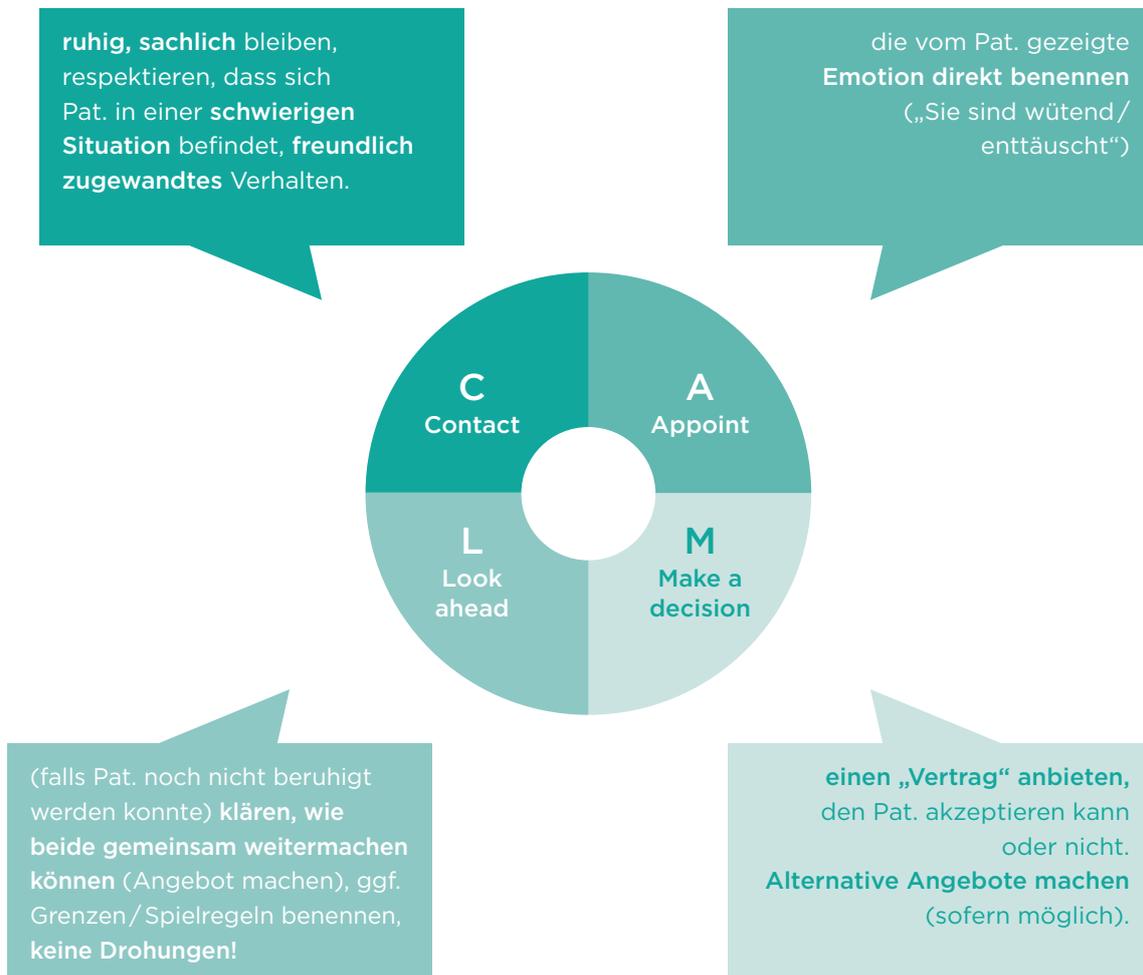
- **Thematisieren Sie „schlechtes Benehmen“** und weisen Sie den Patienten oder die Patientin **ruhig und sachlich** darauf hin, welches Verhalten in der Praxis angemessen ist.
- Treffen Sie **Vereinbarungen für den nächsten Termin**, um negativen Verhaltensweisen bereits im Vorfeld gegenzusteuern.



Was sonst noch wichtig ist

- Lassen Sie sich von herausfordernden Menschen **nicht zu emotionalen Reaktionen hinreißen**. Bleiben Sie **professionell, ruhig und freundlich**.
- Versuchen Sie, anstrengende Patient*innen **nicht als Belastung zu sehen, sondern als Herausforderung**. Wenn es Ihnen gelingt, trotz Anlaufschwierigkeiten eine gute Beziehung zu diesen Patient*innen aufzubauen, können Sie das Erfolg für sich verbuchen und stolz auf sich sein.
- Bedenken Sie, dass **schwierige Lebensumstände** bei manchen Patient*innen zu **unangemessenem, gereiztem Verhalten** führen können. Beispielsweise kann die Situation alleinerziehender Mütter oder Väter bzw. pflegender Angehöriger belastend sein. Auch finanzielle Probleme oder Partnerschaftskonflikte können Menschen aus dem Gleichgewicht bringen.
- **Bewerten Sie Aussagen** von Patient*innen **möglichst nicht** („Ihre Ansicht ist nicht korrekt“), dies könnte zu Widerstand und langatmigen Rechtfertigungen führen.
- Patient*innen mit chronischen Erkrankungen müssen mit **verschiedenen Belastungen** fertig werden. Bieten Sie – soweit möglich – **Flexibilität** an, z.B. die Zusendung von Rezepten, um den Patient*innen Anfahrtswege zu ersparen oder Termine am Spätnachmittag, die mit den Arbeitszeiten des/der Betroffenen vereinbar sind.
- Achten Sie andererseits darauf, dass **Sie und Ihre Kolleg*innen nicht übermäßig strapaziert** werden – Sie müssen nicht ständig auf Sonderwünsche eingehen.
- Einige wenige Patient*innen verhalten sich trotz aller Bemühungen seitens des Praxisteam **aggressiv und nichtkooperativ**. Hier kann eine **Deeskalation nach dem CALM-Modell** hilfreich sein (s. Textkasten!).
- Wenn alle Maßnahmen nichts nützen, kann es im **Einzelfall notwendig** werden, einen Patienten/eine Patientin mit **beleidigendem und aggressivem Verhalten aus der Praxis zu verweisen**.

Das CALM-Modell



Quellen

Die in diesem Kapitel zusammengefassten Erfahrungen und Expertenempfehlungen sind das Ergebnis eines virtuellen Workshops mit CED-Nurses, der am 18.11.2022 stattfand.

¹ Bühring P. Der schwierige Patient - Kommunikation ist alles. Deutsches Ärzteblatt 2017; 114(6): A280-A281.