

Checkliste

Patientenkommunikation in der Praxis

Der CED-Patient in der Praxis

Für Patienten mit Morbus Crohn und Colitis ulcerosa ist eine ständige Betreuung in der Praxis essenziell. Eine besonders große Rolle spielt dabei das Vertrauen. Das ergab auch eine Umfrage unter Betroffenen einer chronisch-entzündlichen Darmerkrankung (CED), die im letzten Jahr durchgeführt wurde.¹ Neben der engen Arzt-Patienten-Beziehung spielt eine vertrauensvolle Beziehung zum medizinischen Fachpersonal eine entscheidende Rolle. Hierfür ist der erste Kontakt ausschlaggebend: Dieser muss dem Patienten zeigen, dass er ernst genommen wird.² Gibt sich das Fachpersonal am Empfang sympathisch und kann einen positiven Eindruck herstellen, trägt es entscheidend zum Praxiserfolg bei.³

Die Basis für eine gute Gesprächsführung⁴

- **Empathie zeigen:** Sie sollten versuchen, sich in den Patienten hineinzuversetzen und die auf diese Weise nachvollzogenen Gefühle mit eigenen Worten zu beschreiben.
- **Wertschätzung vermitteln:** Zeigen Sie Ihrem Patienten, dass Sie ihn so, wie er ist, schätzen und akzeptieren.
- **Echtheit zeigen:** Ein Gespräch mit dem Patienten muss „echt“ wirken, das geht aber nur, wenn Ihre Art zu sprechen, zu kommunizieren, auch mit Ihren momentanen Empfindungen übereinstimmen. Sind Sie beispielsweise gerade sehr gestresst, können Sie kaum entspannt und empathisch mit Ihrem Patienten reden.

1. Allgemeine Verhaltenstipps zum Umgang mit den Patienten^{3,5}

- **Namensschilder** sind unverzichtbar, alle Praxismitarbeiter sollten sie tragen.
- Die **eigene Vorstellung** sollte professionell erfolgen, das heißt mit **vollständigem Namen und Ihrer Funktion**. Damit zeigen Sie dem Patienten, dass Sie ihn wertschätzen und respektieren.
- Begrüßen Sie den Patient immer **nett und mit klaren Worten**. Sehen Sie ihn dabei an.
- Ein **offener Blick und ein verbindliches Lächeln** zeigen dem Patienten, dass er willkommen ist und ernst genommen wird.
- **Machen Sie keine negativen Gesten!** Rollen Sie auf keinen Fall mit den Augen während eines Telefonates. Aber auch Zeichen des gelangweilt-Seins, wie Fingernägel-Betrachten, oder des Genervt-Seins können leicht von Patienten gesehen und negativ bewertet werden.
- **Erklären Sie Neupatienten, wo sich der Wartebereich** und die **Behandlungsräume** befinden.
- Bieten Sie an, **bei Fragen gerne zur Verfügung zu stehen**.
- **Beachten Sie unbedingt den Datenschutz** und besprechend Sie persönliche oder intime Dinge nicht am Tresen (beispielsweise den Anamnesebogen etc.).
- Überlassen Sie den Patienten nach seinem Termin nicht einfach sich selbst. Ohne eine **nette, freundliche Verabschiedung** sollte kein Patient Ihre Praxis verlassen.

Checkliste

Patientenkommunikation in der Praxis

Quellen

¹ IFAK in Kooperation mit respondi (Köln), Marktforschungs-Online-Community mit CED-Patienten, Juni 2017; <https://www.ced-trotzdem-ich.de/service/news/08-09-2017-/arzt-patienten-kommunikation-medizinisches-fachpersonal-ced>

² Schmidt S. Achtsamkeit und Wahrnehmung in Gesundheitsfachberufen. Springer Verlag 2012

³ IWW Institut Institut für Wissen in der Wirtschaft. Ausgabe 11/2007, S. 9, ID 114911.

<http://www.iww.de/ppz/archiv/patientenkommunikation-der-empfang-traegt-entscheidend-zum-erfolg-der-zahnarztpraxis-bei-f11037> (abgerufen am 24.06.2018)

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

⁵ Wölker T. Ärzte Zeitung 26.03.2013.

https://www.aerztezeitung.de/praxis_wirtschaft/special-arzt-patient/article/835402/tipps-arzthelferin-darauf-patienten-ansprache-achten.html (abgerufen am 04.06.2018)