



Arzt-Patienten-Kommunikation im Krankenhaus: Problembereich Gesprächstechnik

Von IFABS

Erstellt am 3 Mär 2017 - 07:16

Quelle und weiterführende Informationen: <http://bit.ly/2mMKTKZ> [1]

Die Deutsche Gesellschaft für Innere Medizin (DGIM) beklagt, dass im stationären Bereich Patientengespräche zu kurz kommen. Doch die Ursachen-Analyse, die Arbeitsdruck und Ökonomisierungs-Zwang als Gründe ausmacht, greift zu kurz. In erster Linie sind die Mediziner selbst verantwortlich.

Zu wenig Zeit für den kommunikativen Austausch

Unter dem Titel „Zeitdruck in der Klinik lässt zu wenig Raum für das Patientengespräch“ berichtet das Informations-Portal „arzteblatt.de“ in seiner Ausgabe vom 01.03.2017 über die Klage der Deutschen Gesellschaft für Innere Medizin (DGIM), dass Stress und ökonomischer Druck im Krankenhaus-Alltag nicht genügend Zeit für Patientengespräche lassen und dass hierdurch auch Behandlungserfolge beeinträchtigt werden können.

Patientenkritik an der ärztlichen Kommunikation gab es schon immer

Dass Patientengespräche im wahrsten Sinne des Wortes zu kurz kommen ist absolut zutreffend, allerdings sind nicht allein die Arbeitsbedingungen hierfür verantwortlich, sondern vor allem die fehlenden Kommunikationsfähigkeiten vieler Krankenhaus-Ärzte (und Mitarbeiter). Schon immer prägen die Klagen von Patienten über mangelnde Zeit für Gespräche, Monologisierungen, fehlende, oberflächliche oder unverständliche Informationen, zu viele Fachbegriffe, ein zu geringes Eingehen auf Fragen und einen zu distanzierten bis unfreundlichen Umgangston die Negativ-Bewertungen in Zufriedenheitsbefragungen.

Das Kommunikations-Problem betrifft alle Bereiche

Dass der kommunikative Umgang mit Patienten insgesamt problematisch ist, zeigt auch die Betrachtung der Zufriedenheit von Patienten mit den verschiedenen Sprechstunden-Arten, die Kliniken anbieten. Setzt man nach entsprechenden Befragungen die Zufriedenheit der Sprechstunden-Besucher in ein Verhältnis zu den Anforderungen, liegt der so gebildete Qualitäts-Score im Mittel bei knapp 48%. Das bedeutet, dass die Hälfte der Patientenvorstellungen an die Sprechstunden-Gestaltung nicht erfüllt werden. Zentrale Kritikbereiche sind – neben organisatorischen Aspekten – vor allem die Information und Kommunikation.

Mit der richtigen Gesprächstechnik zu medizinischer Qualitätssicherung

Eine Patienten-Kommunikation, die den klinikinternen Arbeitsbedingungen und den Patientenanforderungen gleichermaßen gerecht wird, ist vor allem eine Frage der Gesprächstechnik, die erlernbar ist. Doch bislang wurde dieser Ansatz, der ja auch – wie eingangs beschrieben – ein Weg zu medizinischer Qualität ist – viel zu wenig berücksichtigt.

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 07:10): <http://www.medkom24.eu/node/22165>



Links:

[1] <http://bit.ly/2mMKTkZ>