



Verbesserung der Arzt-Patienten-Kommunikation: Nur im bottom-up-Verfahren erfolgreich

Von IFABS

Erstellt am 22 Jun 2015 - 06:01

Patientenkommunikation als technisches Verfahren

Für einen Großteil der Ärzte ist die Patientenkommunikation ein technischer Faktor, ein Instrument, um Informationen zu erhalten und mitzuteilen. Aufgabenbedingt sehen sie ihre Funktion darin, die für die Behebung eines medizinischen Problems notwendigen anamnestischen Daten zu gewinnen, die Patienten über das diagnostische Resultat in Kenntnis zu setzen und die aus ihrer Sicht für die einzuleitende Therapie notwendigen Verhaltensweisen mitzuteilen. Diesen Prozess setzt der eine Arzt freundlich, der andere eher theoretisch und der dritte minimal kommunizierend um. Allen gemeinsam ist, dass sie kaum über die Effekte ihres Kommunikationsstils nachdenken.

??Die Qualität der Patientenkommunikation bestimmt den Praxiserfolg

Unzufrieden waren die Patienten schon immer mit der ärztlichen Kommunikation, doch das Thema gewinnt vor dem Hintergrund des sich ändernden Patientenverhaltens (Gesundheitsbewusstsein, Informationsgewinnung aus dem Internet und anderen Quellen) und wachsender Ansprüche an eine Aufklärung über und die Einbindung in Behandlungsentscheidungen zunehmend an Bedeutung für den Therapie- und vor allem für den Praxiserfolg. Ärzte, die "gut" kommunizieren, haben bessere Therapie-Ergebnisse und sind erfolgreicher in der Patientenbindung und -gewinnung.

Schulungen helfen kaum?

Da jedoch auf Seiten der Ärzte kein Problembewusstsein besteht, helfen Schulungen, Trainings und Seminare zur Verbesserung der Patientenkommunikation nur bedingt. Zum einen handelt es sich bei den Teilnehmern meist um diejenigen Mediziner, die die Relevanz des Themas für sich bereits erkannt haben und aktiv nach Verbesserungsmöglichkeiten suchen. Zum zweiten müssen derartige Veranstaltungen aufgrund der Fülle an Fakten bei vielen Aspekten an der Oberfläche bleiben.

Individuelle Kommunikations-Assessments?

„Kommunikationsferne Mediziner“ sind nur erreichbar – wie entsprechende Explorationen zeigen – ,wenn sie anhand ihres eigenen Verhaltens und der Patientenreaktionen einen Einblick in ihre Gesprächs-Realität erhalten. Mit Hilfe eines speziell für diesen Zweck entwickelten Analyse-Instrumentariums ist es möglich, die seitens eines Arztes eingesetzten Kommunikations-Instrumente und -Verhaltensweisen in Relation zum Best Practice-Standard zu erfassen (Kommunikations-Assessment), ergänzt um eine gleichgerichtete Analyse für den Informationsaustausch der Medizinischen Fachangestellten und um eine Patientenzufriedenheits-Analyse zum subjektiv empfundenen Kommunikationsklima der untersuchten Praxis. Sensibilisierung und Entwicklung individueller Lösungsstrategien?

Aus der Zusammenführung der Ergebnisse resultieren nicht nur für die Ärzte, sondern für die gesamten Teams ein immer wieder zu beobachtender Aha-Effekt und eine Grundsensibilisierung zu ihrem kommunikativen Umgang mit den Patienten. Darüber hinaus wird es möglich, gezielt Schwachstellen-spezifische Ansatzpunkte für Verbesserungen zu finden, denn natürlich ist nie das gesamte Kommunikationsverhalten ungeeignet, sondern häufig nur einzelne, allerdings gravierende Teilaspekte.??Bottom-up verbessert die Patientenkommunikation?

Eine generelle Entwicklung der Arzt-Patienten-Kommunikation kann deshalb grundsätzlich nur bottom-up durch Schaffung eines Problembewusstseins und individuelle Defizit-Identifizierung erfolgen, top-down-Ansätze sind hilfreich, um das Thema in der allgemeinen Diskussion zu halten, ihr Optimierungspotenzial ist jedoch nur gering

Quelle : <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/22/verbesserung-der-arzt-patien...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)



Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 06:14): <http://www.medkom24.eu/node/20429>

Links:

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/22/verbesserung-der-arzt-patienten-kommunikation-nur-im-bottom-up-verfahren-erfolgreich/#more-9612>