



Patienteninformation in der Arztpraxis

Gespräch auf Augenhöhe

Die letzte Ausgabe von info praxisteam beschäftigte sich unter anderem damit, wie Sie als MFA professionell mit Patienten kommunizieren und sie positiv auf das Gespräch mit dem Arzt vorbereiten. Die Grundregeln dafür umfassen verbale und nicht-verbale Punkte wie:

- > Blickkontakt und Lächeln
- > Den Patienten immer ausreden lassen
- > Nachfragen bei Unklarheiten
- > Positive Formulierungen
- > Zusammenfassen der wichtigsten Punkte eines Gesprächs

Wer diese Punkte berücksichtigt, hat in der Regel schon für einen guten Start gesorgt. Nicht weniger, aber auch nicht mehr. Denn anschließend beim Gespräch mit dem Arzt geht es für den Patienten um sein gesundheitliches Problem. Und genauso, wie Sie als Praxisteam gut beraten sind, die eigene Praxis und ihre Abläufe mit den Augen des Patienten zu sehen, wird der Arzt das bei der Anamnese und beim Besprechen von Diagnose und Therapie auch tun. Er wird immer versuchen, sich bewusst zu machen wie der Patient seine Umgebung, das Behandlungsteam und vor allem seine

Wenn es darum geht, Patienten mit komplexen medizinischen Zusammenhängen vertraut zu machen, ist Kommunikation auf Augenhöhe gefragt. Dabei steht das Gespräch zwischen Arzt und Patient im Mittelpunkt. Patientengerechte Informationen für zu Hause können zusätzlich helfen, die Therapietreue der Patienten zu verbessern.

Krankheit wahrnimmt. Auch er wird sich im übertragenen Sinn auf „den Stuhl des Patienten setzen“ und dessen Perspektive einnehmen.

Reden hilft in vielen Fällen

Gerade in der Hausarztpraxis kommt dem ärztlichen Gespräch eine besondere Bedeutung zu, weil viele Patienten zu ihrem Hausarzt ein besonderes Vertrauensverhältnis haben. Wenn die Patienten sich dort verstanden und gut informiert fühlen, wirkt sich das positiv auf den Krankheitsverlauf aus, nicht zuletzt weil

die Therapietreue besser ist. Es gibt Schätzungen, dass sich bis zu 50 Prozent der Patienten nicht an die vom Arzt verordnete Therapie halten. Sei es aus mangelnder Einsicht oder aus Angst vor den möglichen Nebenwirkungen eines Wirkstoffs, die aus rechtlichen Gründen auf jeder Packungsbeilage abgedruckt werden müssen. Bekommt der Patient aber eine verständliche Beschreibung, was das Medikament bewirkt und welche Nebenwirkungen für ihn wirklich wichtig und relevant sein können, wird er der Therapie viel eher zustimmen.

Die Patienten überzeugen

Das Team einer Hausarztpraxis muss daher oft Überzeugungsarbeit leisten. Es muss Patienten nicht nur dabei unterstützen, über lange Zeit die verordneten Medikamente einzunehmen, sondern oft auch andere für sie zunächst ungewohn-

Webtipp
Viele gute Patienteninformationen finden Sie beim gemeinsamen Dienst von Bundesärztekammer und Kassenärztlicher Bundesvereinigung:
www.arztbibliothek.de

te Dinge zu tun: eine Diät einzuhalten, Lebensgewohnheiten zu ändern oder sich körperlich zu betätigen. Motivation ist dabei die Grundlage jeder Patientenführung und das Gespräch ist Motivationsinstrument Nummer 1. Wichtig ist es in diesem Zusammenhang, dass innerhalb der Praxis eine einheitliche Botschaft kommuniziert wird und dass das Praxisteam Lücken füllt oder Unklarheiten ausräumt, die unter Umständen beim Gespräch zwischen Arzt und Patient entstanden sind.

Studien deuten darauf hin, dass ein gelungenes Gespräch zwischen Arzt und Patient zu nützlichen Effekten im Praxisalltag führt. Eine Untersuchung der Universität York in Großbritannien konnte an mehr als 3.500 Patienten zeigen, dass eine warme, freundliche und angstnehmende Zuwendung den Krankheitsverlauf – unabhängig von der sonstigen Behandlung – eindeutig verkürzen und die Nebenwirkungsquote verringern kann. Umgekehrt hat eine große prospektive Untersuchung des Tumorzentrums München an Brustkrebspatientinnen gezeigt, dass die Frauen, die sich vom Behandlungsteam schlecht informiert fühlten, auch eine deutlich schlechtere Lebensqualität aufwiesen.

Zeitnot ist kein Argument

Zeitnot ist übrigens selbst im hektischen Alltag einer Hausarztpraxis kein stichhaltiges Argument. Wer sich ausreichend Zeit für die Kommunikation nimmt – vor allem im Erstgespräch –, spart nicht nur viele zusätzliche Kurzgespräche, sondern kann oft auch diagnostische oder therapeutische Umwege vermeiden.

Vieles wäre also besser, hätte der Arzt für jeden Patienten eine halbe Stunde Zeit – um ihm zuzuhören und ihn zu motivieren, konsequent an seinen Lebensumständen zu arbeiten. Hat er aber nicht. Deshalb ist es wichtig, dass rund um das Arztgespräch dafür gesorgt wird, dass der Patient hinreichend informiert und motiviert ist. Das können zusätzliche Gespräche mit dem Praxisteam leisten, aber auch Broschüren und Flyer, die der Patient zu Hause in aller Ruhe lesen kann

und mit deren Hilfe er die Details des Arztgesprächs noch einmal durchgeht. Die Arzttempfhlung spielt dabei eine wichtige Rolle: Einer Broschüre, die ihm vom Arzt mitgegeben oder empfohlen wurde, schenkt er mehr Vertrauen, als Zeitschriften vom Kiosk oder Informationen aus dem Internet.

Wo gibt es gute Information?

Doch wo bekommt man solche hochwertigen Informationen, die fachlich richtig sind und die Sprache der Patienten sprechen? Eine gute Anlaufstelle ist die Arztbibliothek (Webtipp). Oft kooperieren auch Institutionen wie die Bundeszentrale für Gesundheitliche Aufklärung (BZgA), Ärzteverbände und Kassen mit Fachverlagen und nutzen ihr gemeinsames Knowhow in fachlicher und didaktischer Hinsicht.

DMP als gutes Beispiel

Ein weiteres gutes Beispiel für „Arbeitsteilung“ bei der Patientenkommunikation sind die DMP. Schon kurz nach der Einschreibung durch den Arzt erhalten die Patienten von vielen Krankenkassen zusammen mit dem Begrüßungsschreiben ein Patientenhandbuch. Damit können sie sich umfassend über ihre Erkrankung informieren – von der Behandlung im Rahmen des DMP über die richtige Ernährung bis zur Medikation. Hier finden sich neben medizinischen Informationen auch viele konkrete Tipps für den Umgang mit der Krankheit im Alltag, zum Beispiel zur richtigen Fußpflege für Diabetiker. Dazu werden bei Bedarf im Rahmen von Qualitätssicherungsterminen Themenhefte zu bestimmten Problemlagen an die Versicherten verschickt, wie Bluthochdruck, Fettstoffwechselstörungen, Über- und Unterzuckerung. Diese Materialien stellen die großen Kassen auf Anfrage auch Ärzten und Praxisteams kostenlos zur Verfügung.

Auch die Patientenschulung im Rahmen der DMP ist ein wichtiger Baustein der Patienteninformation, etwa für eine erfolgreiche Therapie des Diabetes mellitus, der arteriellen Hypertonie und von Asthma und COPD. ■



Die Arztbibliothek: Patienteninformationen von A wie Adipositas bis Z wie zystische Fibrose.

Patienteninfos der Kassen

Die beiden großen Krankenkassen AOK und BARMER GEK bieten zahlreiche qualitätsgeprüfte und für Ihre Patienten geeignete Broschüren zu medizinischen Themen an. So hat die AOK beispielsweise eine Reihe von Ratgebern zu einzelnen Erkrankungen wie zum Beispiel Herzinsuffizienz, Rückenschmerzen oder Diabetes im Angebot. Diese medizinischen Broschüren können Sie zur Weitergabe an Ihre Patienten bei der jeweiligen AOK vor Ort anfordern (Kontaktadressen unter www.aok.de).

Zahlreiche Broschüren der BARMER GEK zu verschiedenen Themen können Sie kostenlos im Broschürencenter der Krankenkasse bestellen: www.barmer-gek.de/104266. In der Rubrik „Gesundheit und Sport“ finden Sie zum Beispiel Broschüren zum Thema Impfungen, zu Früherkennungsuntersuchungen oder zu verschiedenen wichtigen Erkrankungen.

