

Störungen des Arzt-Patienten-Gesprächs

Kommunikationskiller und Störfaktoren erfolgreich bekämpfen.

DIESE SITUATION kommt Ihnen wahrscheinlich bekannt vor: Ein Patient hat im Sprechzimmer Platz genommen und fängt gerade an, Ihnen von seinen Beschwerden zu berichten – da klingelt das Telefon. Sie nehmen das Gespräch an und informieren den anrufenden Patienten, der Fragen zu seinen Befunden hat. Nach Beendigung des Telefonats bitten Sie den wartenden Patienten, weiter über seine Beschwerden zu berichten. Der fängt noch einmal von vorn an. Kurze Zeit später klingelt das Telefon wieder und unterbricht den Patienten noch ein Mal inmitten seiner Darstellung.

STÖRUNGEN NUR IN NOTFÄLLEN!

Wie fühlt sich der Patient jetzt im Ihrem Sprechzimmer? „Mein Arzt nimmt mich ernst“, „Mein Arzt wird mir helfen“, „Meinem Arzt kann ich mich anvertrauen, über meine Sorgen sprechen“. Diese „Botschaften“ werden ihm mit Sicherheit nicht vermittelt! Das Gegenteil ist der Fall: Für den Patienten ist eine Unterbrechung des Gesprächs sehr unangenehm. Sehr oft nimmt er es dem Arzt sogar übel, dass er sich nicht auf ihn konzentriert – und das zu Recht. Auch das ist sehr vielen Ärzten nicht bewusst.

Konzentrieren Sie sich daher voll und ganz auf den Patienten, der Ihnen gegenüber sitzt. Störungen dürfen nur in wirklichen Notfällen erlaubt sein. Ein vermeidbares Telefonat mitten in einem Gespräch verärgert aber nicht nur den Patienten. Diese Unterbrechungen kosten auch viel Zeit! Denn sobald das Telefonat beendet ist, müssen Sie sich erneut mit der Situation des wartenden Patienten auseinandersetzen. Lassen Sie sich daher nur wirklich wichtige Gespräche sofort durchstellen, der Rest kann auf einer „Rückrufliste“ festgehalten werden. Achtung: Zugesagte Rückrufe müssen unbedingt eingehalten werden.

AUF PARTNERSCHAFTLICHE GESPRÄCHSPOSITION ACHTEN

Ein Gespräch auf „Du und Du“ erfordert die Einhaltung gewisser Regeln. Dies ist

gerade in schwierigen Situationen für den Beziehungsaufbau sehr förderlich. Die meisten ÄrztInnen sitzen während des Gespräches aber hinter dem Schreibtisch, also dem Patienten gegenüber. Der Schreibtisch wird zur klaren Grenze zwischen Arzt und Patient. Hinzu kommt, dass sich auf vielen Schreibtischen in Arztpraxen bewusst oder unbewusst aufgebaute Schutzwälle befinden. Das sind etwa Bilder der Familie, Aufbewahrungsbehälter für Schreibtischutensilien, gestapelte Ablagekistchen, Blutdruckmessgeräte, Aktenstapel oder Zeitschriften.

Der Patient nimmt diese Barrieren unbewusst wahr. Er spürt, dass er auf Distanz gehalten werden soll. Das behindert den so wichtigen „guten Kontakt“ zwischen Arzt und Patient. Betrachten Sie Ihren Schreibtisch kritisch und bauen Sie diese Kommunikationskiller ab. Ihr Patient soll sich nicht als „Bittsteller“ auf dem „billigen Platz“ fühlen.

DIE GESPRÄCHSPOSITION OPTIMIEREN

Empfehlenswert ist, den Patienten neben dem Schreibtisch Platz nehmen zu lassen. Der Bildschirm sollte zum Patienten einen Winkel von maximal 45 Grad haben. Das ist auch der gleiche Winkel, den Sie beim Schreiben in die Karteikarte einnehmen, und er wird daher von den Patienten akzeptiert. Bei einem 45-Grad-Winkel müssen Sie die Körperhaltung nicht vom Patienten abwenden. Gerade das „Abwenden“ wird unterbewusst als Unterbrechung empfunden. Lassen Sie den Computer nicht zu einem dominanten Bestandteil des Arzt-Patienten-Gesprächs werden.

Ideal ist es, dem Patienten direkt gegenüber zu sitzen, eventuell neben dem Schreibtisch. Kleinere Untersuchungen werden dadurch einfacher und schneller durchführbar. Als Faustregel gilt: Genug Distanz, um jedem Gesprächspartner



© cameraw - Fotolia.de

eigenen Raum zu geben, und nah genug, um kleinere Untersuchungen durchführen zu können. Das Bemühen um optimale Bedingungen und eine positive Sprache lohnen sich. Denn Patienten, die sich im Gespräch ernst genommen und verstanden wissen, fühlen sich gut aufgehoben. Sie sind Multiplikatoren und damit Ihr effektivstes Werbemedium.

VIKTORIA HAUSEGGER
mehr.wert.
für ärzte und apotheker
marketing, das gezielt bewegt
Tel. 0664/460 16 35
office@mehrwertmarketing.at
www.mehrwertmarketing.at



In der nächsten Ausgabe
der Ärzte Krone lesen Sie

WISSENSWERTES ZUR WARTEZEIT IN ORDINATIONEN

Wenn man sie nicht vermeiden kann, sollte man sie wenigstens angenehm gestalten

ZAHLUNGSFLUSS ZUM JAHRESENDE

Sinn und Unsinn von Vorauszahlungen beim Einnahmen-Ausgaben-Rechner

DIE INTERNATIONALE BANKENKRISE

Gibt es Auswirkungen auf die Finanzen der Ärzteschaft in Österreich?

DER FISKUS STEHT AUF DER BREMSE – TEIL 2

Vorsorgewohnungen als (Verlust-)Beteiligung