

Patientengespräche effizient und zeitsparend gestalten

In Arzt-Patienten-Gesprächen finden sich oft sehr viele medizinische Fachbegriffe, die dem Patienten nicht geläufig sind. Fragt der Patient nicht nach, verlässt er das Gespräch mit dem Gefühl, nicht gut informiert worden zu sein; fragt er nach, benötigen Sie für Erklärungen zusätzliche Zeit. journalmed.de hat für Sie 5 Tipps zusammengestellt, mit denen Sie zeitsparend und für beide Seiten gewinnbringend Patienten-Gespräche führen können.

1. Begrüßung – Vertrauen schaffen und Ziele feststecken

Begrüßen Sie Ihren Patienten mit **Handschlag** und seinem **Namen**. Sehen Sie ihm dabei in die Augen. Das schafft Vertrauen und gibt Ihrem Patienten das Gefühl willkommen zu sein. Sollten Sie den Namen des Patienten nicht parat haben, fragen Sie ihn freundlich danach. Arbeiten Sie in einer Gemeinschaftspraxis oder Klinik, kennt Ihr Patient vielleicht auch Ihren Namen nicht. Stellen Sie sich vor, so werden Sie ein **konkreter Ansprechpartner**.

Erläutern Sie Ihrem Patienten außerdem die **Ziele** des Gesprächs sowie einen **Zeitrahmen**. Damit geben Sie Ihrem Patienten Orientierung und vermeiden ausufernde Gespräche.

2. Offene Fragestellung – Dem Patienten Raum geben

Im Anschluss an die Begrüßung, sollten Sie Ihren Patienten fragen, **warum** er Sie aufsucht. Stellen Sie diese Frage offen – z.B. „Was kann ich für Sie tun?“ / „Wie kann ich Ihnen helfen?“ – so geben Sie Ihrem Patienten die Möglichkeit, seine Beschwerden zu schildern. **Hören Sie ihm zu** und lassen Sie ihn **ausreden**. Dadurch fühlt sich Ihr Patient ernst genommen und Sie erhalten wertvolle Informationen.

3. Aktives Zuhören – Interesse signalisieren

Vielen Patienten fällt es schwer, Ihre Beschwerden zusammenhängend und präzise zu beschreiben, besonders wenn es sich um vermeintlich unangenehme / intime Dinge handelt. Durch ein aufmunterndes Nicken, ein Lächeln und Blickkontakt signalisieren Sie **Verständnis**. Darüber hinaus sollten Sie das Gesagte noch einmal kurz **zusammenfassen**. Zum einen vermeiden Sie damit Missverständnisse, zum anderen weiß Ihr Patient, dass Sie ihm wirklich zugehört haben. Wenn Sie Ihren Patienten nicht verstanden haben, **fragen Sie nach!**

4. Therapie abstimmen – Patienten-gerecht und ehrlich

Im nächsten Schritt erläutern Sie Ihrem Patienten die Diagnose und die entsprechenden Therapieoptionen. Beachten Sie dabei folgendes:

- a) Vermeiden Sie dabei Fachjargon. Ein Laie weiß z.B. nicht, was eine „Bursitis“ ist, kann aber mit dem Begriff „Schleimbeutelentzündung“ etwas anfangen.
- b) Kommen Sie direkt auf den Punkt. Zu viele Informationen verwirren.
- c) Zeigen Sie Ihrem Patienten Schritt für Schritt, was Ihr Patient zu tun hat.
- d) Seien Sie ehrlich: Erläutern Sie nicht nur die Vorteile, sondern auch mögliche Nachteile der Therapie.

Damit erreichen Sie nicht nur, dass Ihr Patient sich von Ihnen angenommen fühlt, Sie erhöhen auch seine **Adhärenz**.

5. Die Verabschiedung

Bevor Sie Ihren Patienten entlassen, fassen Sie für ihn noch einmal die wichtigsten Inhalte und Vereinbarungen zusammen. **Fragen Sie Ihren Patienten, ob ihm noch etwas unklar ist.** Vergeben Sie, sofern nötig, einen Folgetermin.

Verabschieden Sie sich mit einem **Händedruck** und nennen Sie Ihren Patienten dabei erneut beim **Namen**. Halten Sie auch hierbei Augenkontakt.

Quelle: www.journalmed.de