

11. Bremer Hausärztetag

Hausärztliche Arbeitsweise

Gesprächsführung, hausärztliche Diagnosefindung

Jürgen Biesewig-Siebenmorgen, Guido Schmiemann,

amhh Allgemeinmedizin
Hannover

Kommunikation im Alltag

Junger Mann mit typischem Atemwegsinfekt
Behandlung und AU

Rückmeldung durch die Freundin an den Kollegen
Hat gar nicht die Lunge abgehört, er musste am Abend
zum Notdienst- dort hat er dann ein Antibiotikum
bekommen

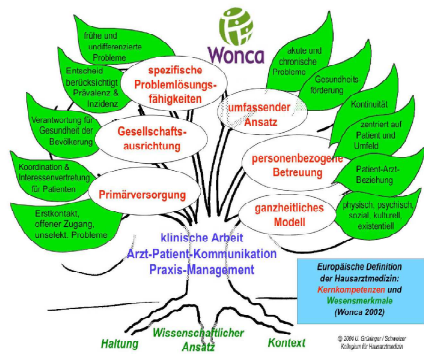
Ein Kommunikationsproblem?

Die Entwicklung der Kommunikation?

„Mit der Entwicklung von Leitlinien haben Informationen über medizinische Sachverhalte zugenommen. Diese stehen auch Pat zur Verfügung. Gleichzeitig aber hat der Anteil von Patientenäußerungen und von auf emotionale Unterstützung und Beziehungsbildung bezogenen Arztäußerungen abgenommen, was insgesamt als Verlust an Patientenzentriertheit bewertet wird und u.a. mit dem Vormarsch der EDV in Zusammenhang gebracht wird“ (Bensing 2006)

Kommunikation als Qualitätsmerkmal

- Kommunikationsfähigkeiten können durch gezieltes Training/ Feedback verbessert werden
- Ist ein Training unserer Fähigkeiten notwendig?
- Können wir die Qualität unserer Kommunikationsfähigkeiten messen/ objektivieren?
- Wie kann ich meine eigene Kommunikationskompetenz beurteilen?




Kommunikation - praktisch

Welche Möglichkeiten habe ich, ein Feedback über
mein Kommunikationsverhalten zu erhalten?

amhh

Patientenbefragung

- Kommerzielle Anbieter
- Selbstgestrickte Fragen
- Bestandteil des eigenen QM Systems


 MHH
 Medizinische Hochschule
 Hannover


Dr Guido Schmiemann MPH

amhh

Patientenbefragung - Anforderungen

- Erfragte Aspekte sind aus Patientensicht wichtig für die Beurteilung einer Arztpraxis
- Die Fragen sind verständlich
- Zufällig ausgewählte Patienten werden anonym befragt
- ?

Welche Fragen zur Beurteilung ihrer Kommunikationsfähigkeiten würden sie ihren Patienten gerne einmal stellen?


 MHH
 Medizinische Hochschule
 Hannover

Dr Guido Schmiemann MPH

amhh

Patientenbefragung - Inhalte


Arzt-Patient-Beziehung
(Zuhören, Erklären, Einbeziehung in Entscheidungen),

Medizinisch-technische Versorgung
(Gründlichkeit, körperliche Untersuchung)

Mitarbeiterinnen/Medizinische Fachangestellte
(Hilfsbereitschaft)

Praxisorganisation
(telefonische Erreichbarkeit, Terminvergabe, Wartezeiten),

Gesamtzufriedenheit
(Patientenbindung, Weiterempfehlungsbereitschaft).


 MHH
 Medizinische Hochschule
 Hannover


Dr Guido Schmiemann MPH

amhh

Patientenbefragung - Praktisch

Was ist ihre Meinung über diesen Hausarzt und die Praxis bezogen auf die letzten 12 Monate
Bewertung: 5 stufige Skala ausgezeichnet – schlecht

1. Wie hat er Ihnen während des Arztbesuchs das Gefühl vermittelt, dass er Zeit für Sie hat?
2. Wie hat er Interesse an Ihrer persönlichen Situation gezeigt?
3. Wie leicht hat er es Ihnen gemacht, über Ihre Probleme zu sprechen?
4. Wie hat er Ihnen zugehört?

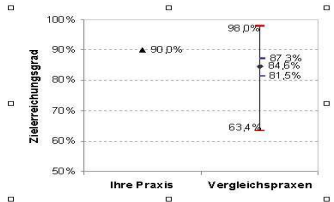

 MHH
 Medizinische Hochschule
 Hannover

Dr Guido Schmiemann MPH

amhh


Patientenbefragung - Ergebnisse

Abb. 4: *Wie hat Ihr Arzt Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?*



Kategorie	Zielwert	Erreichte Rate
Ihre Praxis	90,0%	90,0%
Vergleichspraxen	63,4%	87,3%

Anzahl der antwortenden Patienten
 Ihre Praxis: n = 73 - Vergleichspraxen: n = 27.200.



 MHH
 Medizinische Hochschule
 Hannover

Dr Guido Schmiemann MPH

amhh

Videoaufzeichnung in der Praxis

- Objektivierung des eigenen Gesprächsstils
- Einzel oder im QZ möglich
- Technische Ausstattung notwendig
- Einverständniserklärung von Patienten ?
- Instrument in der Weiterbildung
- Zu aufwändig?
- Eigene Erfahrungen?


 MHH
 Medizinische Hochschule
 Hannover

Dr Guido Schmiemann MPH

amhh

Videoaufzeichnungen

Wie bewerte ich meine Videoaufzeichnungen?

- Mimik/ Gestik
- Zugewandtheit
- Redeanteile

Dr Guido Schliemann MPH

MHH Medizinische Hochschule Hannover

amhh

Komplexität von Kommunikation: Vier Seiten einer Nachricht

Sachaspekt **Selbstoffenbarungsaspekt**

Beziehungaspekt **Appellaspekt**

14

MHH Medizinische Hochschule Hannover (Schulz von Thun, 1981)

amhh

Inhalts- und Beziehungsebene

Inhaltsebene
1/8

Beziehungsebene
7/8

Sachaspekt
Sachinformation in Worten ausgedrückt

Beziehung, Selbstoffenbarung, Appell
Wie ist das Gesagte gemeint?
Nonverbale Kommunikation
Rollenerwartungen
Erfahrungen

15

MHH Medizinische Hochschule Hannover

amhh

Beispielsituation

Arzt: „Es gibt verschiedene Medikamente, die sie gegen ihren Bluthochdruck nehmen können.“

Patient: „Muss ich wirklich ein Medikament nehmen?“

16

MHH Medizinische Hochschule Hannover

amhh

Kommunikationsebenen im PEF-Gespräch erkennen

„Muss ich wirklich ein Medikament nehmen?“

„Ist ein Medikament notwendig?“

„Medikamente nehme ich ungern“

„Ich habe Angst vor Nebenwirkungen.“

„Ich habe Vertrauen in Ihre ärztlichen Fähigkeiten, würde aber gerne auf Medikamente verzichten.“

„Sie sind zwar der medizinische Fachmann, aber ich trage die Folgen.“

Sachebene

Beziehungsebene

Selbstoffenbarung

Appell

Nachricht

„Bitte lassen Sie sich etwas anderes einfallen.“

„Können Sie mir nicht eine Alternative nennen?“

„Bitte nehmen Sie mir die Angst vor dem Medikament.“

17

MHH Medizinische Hochschule Hannover

amhh

Zusammenfassung

In einer Nachricht sind meist viele Botschaften gleichzeitig enthalten

Nachrichten werden, je nach Erfahrungshintergrund der Interaktionspartner, unterschiedlich wahrgenommen und verstanden

Überbetonung des Sachaspekts

Das Ignorieren einer Seite der Kommunikation kann zu Kommunikationsstörungen führen

Ziel ist es, alle vier Ebenen der Kommunikation zu berücksichtigen


18

MHH Medizinische Hochschule Hannover

amhh

Voraussetzungen für PEF: eine gute Kommunikation

- patientenzentrierte Grundhaltung
- Kommunikative Fähigkeiten



Entwicklung eines positiven und tragfähigen Arbeitsbündnisses

MHH
Medizinische Hochschule
Hannover

amhh

Effekte von PEF

Bei Ärzten: Zunahme der ...

- Zufriedenheit mit Patientenkontakt
- erfassten Patienteninformation
- Behandlungsoptionen, die in Betracht gezogen werden

Bei Patienten: Zunahme von ...

- Autonomie, Wissen
- Zufriedenheit mit Arztkontakt
- Entscheidungszufriedenheit
- Krankheitsbewältigung
- Compliance
- Behandlungseffekten (teilweise)

Abnahme von ...

- Entscheidungskonflikten

(Frosch et al. 1999, Bieber et al. 2006)

20
MHH
Medizinische Hochschule
Hannover

amhh

Bevorzugtes Modell der Entscheidungsfindung in Deutschland: Was wünschen die Patienten?

Modell	Prozent
Paternalistisches Modell	12%
Partizipative Entscheidungsfindung	59%
Informationsmodell	29%

aus: Coulter et al. (2003): The European Patient of the Future N = 1026 deutsche Bürger

21
MHH
Medizinische Hochschule
Hannover

amhh

„Equipoise“

- die prinzipielle Gleichwertigkeit von Behandlungsoptionen
- Die Gleichwertigkeit der beteiligten Personen im Einfluss auf die Entscheidungsfindung

„Es gibt verschiedene Wege, wie wir Ihre Beschwerden behandeln können.“

„Einige Patienten würden bei diesem Problem diese Behandlung vorziehen, andere Patienten wiederum eine andere.“

„Oft kann das gleiche Problem auf unterschiedlichen Wegen behandelt werden, alle davon können sinnvoll sein.“

„Es gibt mehr als eine Möglichkeit zur Behandlung Ihrer Beschwerden. Jede davon hat unterschiedliche Vorteile und Risiken. Auch die Ärzte sind sich nicht ganz einig darin, welche die beste ist.“

„Bei Ihren Beschwerden gibt es keine festgelegte Form der Behandlung, aber es gibt verschiedene Wege sich dem anzunähern.“

22
MHH
Medizinische Hochschule
Hannover

amhh

Weitere Quellen

Hausärztliche Leitlinie Gesprächsführung
www.leitlinien.de/leitlinienanbieter/deutsch/pdf/hessengespraech
<http://patient-als-partner.de/>

PEF- Instrumente
<http://www.arriba-hausarzt.de>
<http://www.aok.de/bund/psa/content/>
<http://www.ms-netz-hamburg.de/>

Dr Guido Schmiemann MPH

MHH
Medizinische Hochschule
Hannover

amhh

Vielen Dank



ANFANG DER SPRACHHEILUNG SICH ERGEBENDE ZAHLE VON ZWANGS-GEHÖRE INFIZIERTEN, WIRD DIE BEVÖLKERUNG GEBETEN IN PANIK ZU VERFALLEN.

Dr Guido Schmiemann MPH

MHH
Medizinische Hochschule
Hannover