

## PRESSEINFORMATION

### Mein Hausarzt versteht mich nicht!

Nach tausendundeiner Leitlinie jetzt die erste Leitlinie zur hausärztlichen Gesprächsführung

*Freiburg, Juni 2007 (sw).* In hausärztlichen Qualitätszirkeln der KV Hessen rückt das Thema Gesprächsführung erstmalig in den Mittelpunkt der ärztlichen Fortbildung. Hausärzte analysieren gemeinsam an Beispielgesprächen, warum die wertschätzende Grundhaltung dem Patienten gegenüber und die partnerschaftliche Entscheidungsfindung den Therapieerfolg maßgeblich beeinflussen. In den Zirkelsitzungen besprechen sie anhand der Leitlinie „Hausärztliche Gesprächsführung“, der bundesweit ersten Leitlinie zu diesem Thema, welche einfachen kommunikativen „Werkzeuge“ das Gespräch positiv steuern und die Verständigung zwischen Arzt und Patient verbessern können. Die Leitlinie, die kostenfrei unter [www.pmvforschungsguppe.de](http://www.pmvforschungsguppe.de) heruntergeladen werden kann, wurde von der Leitliniengruppe der KV Hessen zusammen mit der pmv forschungsguppe, Universität Köln, und sanawork Gesundheitskommunikation, Freiburg, entwickelt.

Vielleicht denken Sie jetzt *„Ich bin doch schon lange genug in der Praxis! Jetzt schreibt man mir auch noch vor, wie ich meine Patientengespräche führen soll? Unglaublich!“*

Hand aufs Herz: Haben Sie sich auch schon einmal geärgert über eine Patientin, die Ihnen nach ihrem Urlaub stolz berichtet *„Ich war bei Ihrer Vertretung, der Frau Doktor. Die hat endlich mein Knie behandelt, so dass die Schmerzen viel besser geworden sind.“* Sie wissen ganz genau, dass die Kollegin nichts anderes gemacht hat als Sie. Nachdem sich Ihr Ärger über die undankbare Patientin gelegt hat, interessiert es Sie aber doch, warum die Patientin die Therapie der Kollegin anders wahrgenommen hat.

Müssen wir uns damit abfinden, dass sich jede Arzt-Patienten-Beziehung über die Jahre abnutzt, dass wir uns, wie in einer langen Ehe, nichts mehr zu sagen haben, dass die Beziehungen zu unseren Patienten mit der Zeit „einstauben“?

Oder ein anderes Beispiel: *„Nehmen Sie dreimal am Tag eine Kapsel ein und öffnen Sie einmal am Tag eine Kapsel, geben Sie diese in heißes Wasser und inhalieren Sie.“* „Wie oft sage ich das meinen

*Patienten in der Erkältungszeit? Kaum einer versteht diese Anweisung, ist in der Lage, meine Empfehlung so umzusetzen, wie es medizinisch sinnvoll wäre.“ Warum klappt das nicht?*

Die beiden Beispiele beschreiben verschiedene Phänomene mit einer gemeinsamen Wurzel: Kommunikation. Als Hausärzte werden wir im Studium zu medizinischen Experten ausgebildet, im Bereich Kommunikation sind wir weitgehend auf uns selbst gestellt. Allzu gerne ziehen wir uns zurück auf unsere Kompetenz als Mediziner und übersehen dabei etwas Entscheidendes: Woran kann ein Patient festmachen, ob wir in seinen Augen ein guter Arzt sind? Unsere Fähigkeiten in der Diagnostik und Therapie kann er in der Regel nicht beurteilen. Er verlässt sich auf sein Gefühl: *„Kümmert sich mein Arzt um mich, bin ich ihm wichtig, schenkt er mir Aufmerksamkeit, respektiert er mich mit meinen Wünschen und Anliegen. Lässt er mich zu Wort kommen?“*

Ein guter Arzt spricht die Sprache des Patienten. Der Patient belohnt ihn mit Vertrauen, Anerkennung, Mitarbeit. Ein Großteil der Patienten in der hausärztlichen Praxis ist chronisch krank. Wir brauchen die Einsicht, das Therapieverständnis und die Eigenmotivation dieser Patienten, sonst bleiben die Erfolge in der Langzeittherapie aus. Wenn der Patient uns entgleitet, riskieren wir, dass Arzneimittel unregelmäßig oder gar nicht eingenommen werden, was uns viel Zeit und Geduld kostet. Gute Patientenkommunikation eröffnet uns daher große Chancen für unseren Praxisalltag: mehr persönliche Zufriedenheit, bessere Patienten-Compliance und bessere Therapieergebnisse.

**Pressekontakt:**

sanawork Gesundheitskommunikation

Dr. Ursula Kramer

Emmy-Noether-Str. 2

79110 Freiburg

Tel.: 0761/151548-0

FAX 0761/151548-9

e-mail: [ursula.kramer@sanawork.de](mailto:ursula.kramer@sanawork.de)