

## **15 Tipps für eine Zeit effiziente Patienten Beratung:**

### **1. Eine klare Struktur für das Patienten-Gespräch entwerfen.**

Je nachdem, wie gut Sie den Patienten kennen, erfordert dies, dass Sie vor dem Gespräch einen Blick in die Patientenakte werfen.

**Es ist nützlich zu Beginn des Gesprächs mit dem Patienten eine Agenda für den Besuch zu besprechen:**

„worum geht es und was konkret soll besprochen werden?“

Dies hilft sicherzustellen, dass jeder Punkt, den ein Patient behandelt haben möchte, anfangs festgelegt wird. Auf diese Weise verhindern Sie, dass gegen Ende des Gesprächs der Patient noch ein "oh, übrigens, Herr Doktor" anbringt und sich so der Besuch in die Länge zieht.

Unabhängig davon, wie gründlich und geduldig Sie in einem Gespräch auch sind, es kommt der Punkt, an dem es an der Zeit ist, die Begegnung zu beenden. Vor allem, wenn die eingeplante Dauer des Termins überschritten ist.

„ist der Patient bereit für dieses Gespräch oder hat vielleicht andere Sorgen / Vorstellungen?“

Achtung: Sollte ein Patient betonen „keine Zeit zu haben“ sollte das Gespräch verschoben oder erwogen werden schriftliche Informationen mitzugeben, oder zu stellen – auch unsere Zeit ist knapp und wertvoll!

### **2. Beziehen Sie den Patienten in das Gespräch ein und arbeiten Sie auf eine gemeinsame Entscheidungsfindung hin.**

Auch dies ist ein Schlüssel zum erfolgreichen und rechtzeitigen Abschluss eines Besuchs.

Patientenstudien haben immer wieder gezeigt, dass Ärzte, die einen „partizipativen Entscheidungsstil“ verfolgen, bessere Behandlungsergebnisse erzielen, eine bessere Patienten-Bindung aufweisen und zufriedener Patienten haben [2].

Wenn Sie den Patienten in die Entscheidungen einbeziehen, verringert dies die Wahrscheinlichkeit, dass Sie und der Patient auf verschiedenen Wellenlängen kommunizieren. Oft entdecken dies beide Parteien erst in dem Moment, wenn der Besuch schon fast vorbei ist.

### **3. Erklärung des Patienten nicht unterbrechen, lassen Sie das Gespräch fließen.**

Widerstehen Sie der Versuchung, eine Pause zu füllen. Denn ein Arzt-Patienten-Gespräch, das nicht gut beginnt, dauert doppelt so lange. Um zu verstehen, welche Entscheidungen Sie mit dem Patienten treffen müssen, empfiehlt es sich, das Gespräch erst mal laufen zu lassen.

### **4. Aktiv zu hören**

Ermutigen Sie den Patienten, weiter zu sprechen und Ihnen seine Gedanken mitzuteilen. Dies hilft Ihnen zu vermeiden, dass Sie direkt auf ein bestimmtes Symptom eingehen, bevor der eigentliche Grund des Besuchs überhaupt feststeht.

### **5. Versuche die Emotionen des Patienten zu erkennen.**

Dies führt zu besseren Therapieplänen und erhöht die Zufriedenheit – sowohl des Patienten als auch des Arztes. Wenn Sie mit Blick auf die Uhr gegen die Bedürfnisse des Patienten ankämpfen, vor allem wenn es dabei um Gefühle geht, dann ist der Besuch zum Scheitern verurteilt.

### **6. Zeige Verständnis.**

Äußern Sie Bestätigung, Respekt, Unterstützung und setzen Sie auf ein partnerschaftliches Vorgehen. Das zeigt Ihre Empathie und leitet zur Diskussion der Therapieoptionen über.

## **7. Diese Formulierungen zeigen Anteilnahme:**

Bestätigung geben: „Es muss belastend sein, diese Probleme zu haben.“

Respekt zeigen: „Sie haben Ihr Bestes getan, um damit fertig zu werden.“

Unterstützung anbieten: „Ich würde Ihnen gerne helfen.“

Partnerschaft spiegeln: „Vielleicht können wir gemeinsam daran arbeiten.“

## **8. Geschickte Überleitungen helfen, den Therapieplan zu vermitteln:**

„Sie fühlen sich von diesen Problemen wirklich überwältigt, oder?“

Daran schließen Sie an: „Deshalb denke ich, dass Ihnen ein Besuch bei Dr. Soundso helfen könnte.“

Und Sie bieten Unterstützung an: „Meine Mitarbeiter werden sich darum kümmern und für Sie einen ersten Termin bei ihm vereinbaren.“

## **9. Wie reagiert der Patient?**

Ist er aufgeregt? Welche Worte wählt er? So bekommen Sie den Moment für einen passenden Schlusspunkt des Gesprächs mit, etwa wenn der Patient Zufriedenheit ausstrahlt.

Änderungen im Erregungslevel des Patienten, das Auftauchen einer Pause oder Übergangswörter wie „So....“, „Gut....“ oder „OK...“ bieten einen geeigneten Zeitpunkt, um ihn auf den Behandlungsplan anzusprechen oder die Begegnung zu beenden.

## **10. Notwendigkeit eines weiteren Termins erwägen.**

Den Patienten über seine physischen oder emotionalen Energiereserven hinaus während eines Gesprächs unter Druck zu setzen, kann kontraproduktiv sein. Vielleicht braucht er stattdessen ein engeres Monitoring, als Sie es zu Beginn des Besuchs erwartet haben.

Für die Patientenzufriedenheit, die Patientenbindung und auch um Klagen zu medizinischen Haftpflichtfällen niedrig zu halten, ist es wichtig, dass Patienten sich nicht gedrängt fühlen.

## **11. Sind die Ziele des Besuchs erreicht worden?**

Sie können zum Beispiel sagen: „Gibt es sonst noch etwas, womit ich Ihnen heute helfen kann?“

Wenn der Antwort eine weitere Litanei an Fragen folgt, empfehlen Sie, sehr bald einen zusätzlichen Termin zu vereinbaren, um diesem Anliegen angemessen Zeit widmen zu können.

## **12. Beenden Sie den Besuch immer mit einem Lächeln und einem Händedruck.**

In der Grippezeit bietet sich auch ein „Faustcheck“ an, auch „Ghettofaust“ genannt [3].

## **13. Verwenden Sie den Namen des Patienten in ihrem Schluss-Statement.**

Der erste und der letzte Eindruck sind entscheidend. Also bringen Sie das Gespräch zu einem guten Abschluss. Das kann durchaus energisch geschehen – wenn Sie es warmherzig vermitteln.

## **14. Eintragungen in der elektronischen Patientenakte nicht vergessen:**

- Was wurde besprochen?

- Mit welchem Ergebnis

- Anweisungen an andere Mitarbeiter, Labor, Behandler via dem Aufgabenplaner einstellen