



Leitfaden Patient*innenkommunikation

Allgemeine Verhaltenstipps: So gelingt die Kommunikation mit Patient*innen

Für Patient*innen mit einer chronischen Erkrankung ist eine **ständige vertrauensvolle Betreuung essenziell** – in der Praxis wie am Telefon. Neben der engen Ärzt*in-Patient*in-Beziehung spielt die Beziehung zum medizinischen Fachpersonal eine entscheidende Rolle. Auch sie muss auf Vertrauen gründen. Hierfür ist der **erste Kontakt ausschlaggebend**:

Wichtig ist, dem*der Patient*in zu zeigen, dass er*sie **ernst genommen** wird. Gibt sich das Fachpersonal am Empfang **sympathisch** und kann einen **positiven Eindruck** herstellen, trägt es entscheidend dazu bei, dass die Patient*innenkommunikation gelingt.



Die Basis einer guten Gesprächsführung

- **Empathie zeigen:** Sie sollten versuchen, sich in den*die Patient*in hineinzusetzen. Beschreiben Sie hierfür die auf diese Weise nachvollzogenen Gefühle mit eigenen Worten.
- **Wertschätzung vermitteln:** Zeigen Sie Ihrem*Ihrer Patient*in, dass Sie ihn*sie so, wie er*sie ist, schätzen und akzeptieren.
- **Echtheit zeigen:** Ein Gespräch mit dem*der Patient*in muss „echt“ wirken. Das gelingt aber nur, wenn Ihre Art zu sprechen und zu kommunizieren, mit Ihren momentanen Empfindungen übereinstimmen. Sind Sie beispielsweise gerade sehr gestresst, können Sie kaum entspannt und empathisch mit Ihrem*Ihrer Patient*in reden.



Tipps für eine patient*innenfreundliche Kommunikation

- Setzen Sie immer **positive Formulierungen** ein, **keine negativen** wie: „Das stimmt nicht!“ oder: „Das geht nicht!“. Sagen Sie besser: „... das kann schon mal vorkommen“ oder: „Wir überlegen uns dafür eine andere Möglichkeit.“
- Wählen Sie – so weit möglich – einfache Wörter, also **keine Fachbegriffe oder Fremdwörter**.
- Sprechen Sie möglichst deutlich, so dass alle Wortendungen gut hörbar sind.

- Sollte es notwendig sein, ablehnende Auskünfte zu erteilen, verpacken Sie Ihr **„Nein“ immer in positive Redewendungen**. Sagen Sie also nicht: „Herr Doktor hat jetzt keine Zeit“, sondern besser: „Herr Doktor ist ab 15 Uhr wieder zu sprechen“.
- **Offene und ehrliche Kommunikation:** Sagen Sie z. B. bei der **Terminvergabe** immer mit Bestimmtheit, **was möglich ist und was nicht**, und kommunizieren Sie klar, wie lange die Wartezeit in etwa sein wird, falls es zu einer Verzögerung kommt. So kann sich der*die Patient*in darauf einstellen.
- Ist ein von dem*der Patient*in gewünschter Termin nicht frei, sagen Sie nicht, „Nein, da haben wir für Sie keinen Termin.“ Besser ist: „Da sind bereits alle Termine vergeben, aber ich kann Ihnen dafür Tag/Zeit X und Tag/Zeit Y anbieten. Sollte aber an Ihrem Wunschtermin etwas frei werden, geben wir Ihnen gleich Bescheid.“ So hat der*die Patient*in eine Auswahlmöglichkeit und zudem wird er*sie es positiv sehen, auf der Vormerkerliste zu stehen.



In der Praxis

- In der Praxis sind **Namensschilder** unverzichtbar. Alle Teammitarbeiter*innen sollten sie tragen.
- Die **eigene Vorstellung** sollte professionell erfolgen, das heißt mit **vollständigem Namen und Ihrer Funktion**. Damit zeigen Sie dem*der Patient*in, dass Sie ihn*sie wertschätzen und respektieren.
- Begrüßen Sie den*die Patient*in immer **nett und mit klaren Worten**. Sehen Sie ihn*sie dabei an.
- Ein **offener Blick und ein verbindliches Lächeln** zeigen dem*der Patient*in, dass er*sie willkommen ist und ernst genommen wird.
- **Machen Sie keine negativen Gesten!** Rollen Sie auf keinen Fall mit den Augen – auch nicht, wenn Sie telefonieren. Das und Zeichen des Genervt- oder Gelangweilt-Seins, wie Fingernägel-Betrachten, können leicht von Patient*innen gesehen und negativ bewertet werden.
- **Erklären Sie Neupatient*innen, wo** sich der **Wartebereich** und die **Behandlungsräume** befinden.
- Bieten Sie an, **bei Fragen gern zur Verfügung zu stehen**.
- **Beachten Sie unbedingt den Datenschutz** und besprechen Sie persönliche oder intime Dinge nicht am Tresen (beispielsweise den Anamnesebogen etc.).
- Überlassen Sie den*die Patient*in nach seinem*ihrem Termin nicht einfach sich selbst. Ohne eine **nette, freundliche Verabschiedung** sollte kein*e Patient*in Ihre Praxis verlassen.



Am Telefon

In jeder Praxis rufen täglich zahlreiche Patient*innen an – daher gehören Telefonate zu den **Herausforderungen**, die die Praxismitarbeiter*innen zu bewältigen haben. Inmitten der Hektik des Praxisalltags erzeugen sie häufig **Stress**, der sowohl auf die Fachkräfte als auch auf die Patient*innen wirkt und daher in einem Telefonat **möglicherweise mitschwingt**.

In der Kommunikation ist aber die emotionale Komponente von entscheidender Bedeutung. Einerseits muss man aus der Stimme des Anrufers und den gesprochenen Worten auf dessen eigentliche Botschaft schließen und andererseits ist die **Interpretation des Gehörten stark abhängig von der eigenen emotionalen Situation**.

Daher ist es bei solchen Telefonaten so wichtig, dem*der Patient*in **genau zuzuhören** und ihm*ihr zu verdeutlichen, was man selbst verstanden hat. So kann **Missverständnissen vorgebeugt werden**.

- Begrüßen Sie Anrufer*innen freundlich mit einer **vollständigen** (Praxisname, Ihr Name) und **einladenden** Begrüßungsformel. Leiern Sie sie nicht gelangweilt herunter.
- Sie sollten es sich zum Grundsatz machen, beim Telefonieren zu **lächeln**, auch wenn Sie der*die Gesprächsteilnehmer*in nicht sieht. „Lächeln Sie durch den Hörer.“ Ihre Stimme klingt automatisch freundlich.
- Seien Sie **absolut diskret!** Nennen Sie am Telefon an der Anmeldung **keine persönlichen Daten des*der Patient*in**. Es könnten andere Patient*innen mithören.
- Machen Sie sich bewusst, dass **Ihr eigenes Befinden** – Sie sind z. B. gestresst oder fühlen sich überfordert – **Einfluss darauf hat**, wie Sie den*die Anrufer*in und das, was er*sie sagt, wahrnehmen.
- Nennen Sie **die wichtigste Information nicht zuerst**. Sie könnte vom*von der Patient*in nicht wahrgenommen werden.
- Nennen Sie im Laufe des Telefonates **immer wieder einmal den Namen des*der Patient*in**. Diese direkte Ansprache zeigt, dass Sie ihm*ihr zuhören und ihn*sie ernst nehmen.
- Lassen Sie den*die Patient*in **nicht unnötig lang in der Leitung warten**, wenn Sie etwas nachsehen oder erfragen müssen. **Erklären Sie, was Sie tun** müssen (Akte einsehen, eine*n Kolleg*in oder den*die Ärzt*in fragen etc.) und dass er*sie bitte ein wenig warten soll. Gegebenenfalls bieten Sie einen Rückruf an. Aber halten Sie dieses Angebot ein!
- **Verdeutlichen Sie** Ihrem*Ihrer Patient*in, **dass Sie ihm*ihr helfen möchten, auch bei ablehnenden Bescheiden**. An Stelle von: „Da kann ich Ihnen nicht helfen, ich verbinde Sie weiter“, sagen Sie z. B.: „Diese Frage kann Ihnen Frau S. beantworten, einen Moment, ich verbinde Sie weiter.“



Tipps für „aktives Zuhören“

- **Wiederholen** Sie, was Sie verstanden haben.
- Unterbrechen Sie den*die Patient*in gegebenenfalls: Sie können die Worte des*der Patient*in oder **das Gehörte in eigenen Worten** wiederholen.
- Beispiel: „**Habe ich Sie richtig verstanden, dass Sie ...?**“ oder „**Sie meinen, dass ...?**“
- **Fassen Sie am Ende des Gesprächs** noch einmal alles **zusammen**, was Sie besprochen haben.

Weitere hilfreiche Informationen, Materialien und Fortbildungen finden Sie auf: www.takeda-nursecampus.de

