



Leitfaden Patient*innenkommunikation

Ängstliche Patient*innen

Es gibt unterschiedliche Gründe, warum Patient*innen ängstlich, unsicher oder angespannt zu Ihnen in die Praxis kommen. Einige wirken bedrückt, weil sie **private, berufliche oder psychische Probleme** haben, die nicht unbedingt etwas mit ihrer Erkrankung zu tun haben. Betroffene, bei denen erst kürzlich eine chronische Erkrankung festgestellt wurde, befinden sich in einer **unbekannten Situation**. Dazu ist eine Facharztpraxis eine **neue Umgebung**, die sie vielleicht nervös macht. Manche Patient*innen **fürchten sich vor diagnostischen Maßnahmen** (Blutabnahme, Darmspiegelung etc.) oder vor bestimmten Behandlungen. Die **Angst vor Spritzen** ist weit verbreitet. Andere sind **besonders sensibel** und beschäftigen sich viel mit Erkrankungen und deren Folgen – das kann bis zur **Hypochondrie** gehen, bei der jede kleine Befindlichkeitsstörung als Zeichen für eine schwere Erkrankung fehlgedeutet wird.



Besonderheiten in Zusammenhang mit ängstlichen Patient*innen

- Für einige Patient*innen ist der*die behandelnde Arzt*Ärztin in eine **ausgesprochene Respektsperson**, so dass ein Arztbesuch für sie mit großer Anspannung verbunden ist.
- Ängstliche, unsichere Patient*innen **wirken oft nervös, fahrig** oder **gehetzt**. Das kann sich z. B. durch einen **unsicheren Blick** äußern oder durch **hektisches Sprechen**.
- Häufig **trauen sich** unsichere und ängstliche Patient*innen **nicht, Fragen zu stellen**, wenn sie etwas nicht verstanden haben.
- Sie sind oft so stark mit ihren Emotionen beschäftigt, dass sie **kaum erfassen können**, was das Praxisteam oder der*die Arzt*Ärztin zu ihnen sagt.
- Viele ängstliche Patient*innen wünschen sich als **Bezugsperson** eine*n **feste*n Ansprechpartner*in** in der Praxis und fühlen sich oft bei einer Fachassistent*in in guten Händen.



Praktische Tipps

- Legen Sie **Termine** für ängstliche Patient*innen möglichst in Sprechstundenzeiten, in denen **ausreichend Zeit** zur Verfügung steht.
- Ihre Patient*innen vertrauen auf **Ihre Kompetenz**. Gerade unruhige, ängstliche Menschen möchten sich auf Ihre Erfahrung verlassen können und wünschen sich, dass Sie **Ruhe** ausstrahlen. Bleiben Sie **freundlich** und **entspannt**.
- Falls das nicht ausreicht, um der Patientin oder dem Patienten die Anspannung zu nehmen, können Sie gegebenenfalls auch **einfühlsam nachfragen**, was genau der Grund für die Nervosität ist und was ihr*ihm helfen würde, ruhiger zu werden.
- Führen Sie längere Gespräche mit ängstlichen Patient*innen möglichst nicht am Empfang, sondern in einem **ruhigen, separaten Zimmer**. Unterbrechungen und Störungen mitten in einem Gespräch werden von ihnen als sehr störend oder gar als **Zurückweisung** empfunden und sollten nur in wirklichen Notfällen erlaubt sein.
- Für sensible, ängstliche Personen sollten Sie **ausreichend Zeit** einplanen. Diese Patient*innen müssen **behutsam aufgeklärt** werden. Schon kleine Bemerkungen oder Begriffe, die nicht genau verstanden werden, können weitere Ängste oder Grübeleien auslösen.
- Wenn Sie **Fachbegriffe** und **Abkürzungen** verwenden, **erklären** Sie diese bitte.
- Achten Sie auf Ihre Mimik und Gestik. Ein **optimistischer Gesichtsausdruck** kann auf Ihr ängstliches Gegenüber beruhigend und positiv wirken.
- Wer mit Angst und Anspannung kämpft, kann Gesprächen meist nicht mit ganzer Aufmerksamkeit folgen. Geben Sie ängstlichen und unsicheren Patient*innen daher **alle wichtigen Informationen schriftlich** mit: die nächsten Kontrolltermine, Broschüren über die Erkrankung und Therapie etc.
- Wenn sich auch bei weiteren Praxisbesuchen die Anspannung Ihrer Patientin oder Ihres Patienten nicht gelegt hat und Sie eine vertrauensvolle Beziehung aufgebaut haben, können Sie das Gespräch auf **Entspannungsmethoden** lenken und nachfragen, ob sie oder er sich bereits mit entsprechenden Techniken beschäftigt hat.
- Auch **psychotherapeutische Verfahren** können helfen, Ängste abzubauen. Möglicherweise arbeitet Ihre Praxis bereits mit **entsprechenden Therapeuten** zusammen.

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

