



Leitfaden Patient*innenkommunikation

So gelingt das Ansprechen heikler Themen

Für Patient*innen mit einer chronischen Erkrankung ist eine **ständige vertrauensvolle Betreuung essenziell** – in der Praxis wie am Telefon. Um mit Ihrem*Ihrer Patient*in über **heikle Themen** sprechen zu können, müssen Hemmschwellen überschritten werden. Solche Themen können sehr privat sein und ein **Eindringen in die Intimsphäre** des*der Patient*in bedeuten. Daher muss **der*die Patient*in Ihnen erlauben**, dass Sie mit ihm*ihr darüber reden dürfen.



- Sprechen Sie heikle oder peinliche Themen **direkt, aber feinfühlig** an. **Respektieren Sie, wenn der*die Patient*in** – im Augenblick oder generell – **nicht darüber sprechen** möchte.
- **Überrumpeln Sie den*die Patient*in nicht**, sonst wird er*sie sich verschließen, um sich zu schützen.
- Suchen Sie mit dem*der Patient*in einen **ruhigen Ort für das Gespräch** auf.
- Gehen Sie **nicht unvorbereitet** in ein solches Gespräch. **Informieren Sie sich** über den*die Patient*in, seine*ihre Anamnese, seine*ihre Diagnose und seine*ihre bisherige Therapie
- Stellen Sie sich – falls der*die Patient*in Sie noch nicht kennt – mit **ganzem Namen** vor.
- Stellen Sie **am Anfang des Gesprächs offene Fragen**, so fördern Sie Emotionalität. Zum Beispiel: „Was hat sich an Ihrem Gesundheitszustand seit unserem letzten Termin verändert?“
- Geben Sie dem*der Patient*in **Gelegenheit**, auch **Fragen zu stellen**. Fordern Sie ihn*sie ggf. dazu auf.
- Vergessen Sie nicht: **Offenheit kann positiv** auf die Gemütslage und die Krankheitsbewältigung **wirken**.
- Bieten Sie dem*der Patient*in **einfache und ehrliche Informationen**. Verwenden Sie dazu die Umgangssprache und verzichten Sie auf Beschönigungen.
- Geben Sie dem*der Patient*in zu verstehen, **dass er*sie** seine*ihre **Gefühle zeigen** bzw. äußern **kann** und dass sie normal sind. Reagieren Sie einfühlsam.

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

