

Der Patient im Mittelpunkt

Kommunikation als Herausforderung

von Dr. Nadine Vogelsang, Arbeitskreis Junge Ärztinnen und Ärzte der ÄKWL

Viele junge Ärzte sehen sich zu Beginn ihrer Berufstätigkeit mit einer Vielzahl von Herausforderungen konfrontiert, die weit über das rein Medizinische hinausgehen. Mehr denn je ist die Patientenversorgung ein interprofessionelles Geschehen. Je nach Krankenhaus und Fachrichtung gibt es neben der Pflege noch Physio- und Ergotherapeuten, den Sozialdienst, die Seelsorge, Pharmazeuten, Case Manager, Kodierassistenten, Mitarbeiter der Funktionsabteilungen sowie die Kollegen der mitbehandelnden Fachabteilungen.

Erfreulicherweise erfahren viele Ärzte eine Entlastung von administrativen Tätigkeiten, wie etwa der Anmeldung von Untersuchungen und Konsilen durch Case Manager oder der Organisation von Reha- oder Pflegeplätzen durch den Sozialdienst. Kommt es aber zu einer Verzögerung im Ablauf, etwa weil Untersuchungen oder Konsile aus Kapazitätsgründen nicht rechtzeitig durchgeführt werden können oder eine Verlegung nicht zeitnah erfolgen kann, wird die Angelegenheit an den Arzt zurückverwiesen.

Ein klinisch tätiger Arzt muss also nicht nur die medizinische Therapie seines Patienten steuern, sondern auch den Überblick über die Aktivitäten der weiteren involvierten Teams behalten und diese koordinieren.

Die wichtigste seiner Aufgaben ist die Kommunikation mit dem Patienten. Das tägliche Visitengespräch, eine Routineaufgabe des Arztes, ist für den Patienten häufig von gro-

ßer Bedeutung. Hier ergibt sich die Möglichkeit zur Besprechung von Therapiezielen und Prioritäten sowie den nächsten, zumindest an diesem Tag anstehenden, Untersuchungen und Therapien sowie ggf. Änderungen in der Medikation oder das Verschieben von angesetzten Untersuchungen oder Eingriffen. Für viele Patienten ist diese engmaschige Kommunikation mit dem Arzt ein wichtiger Bestandteil in der subjektiven Bewertung der Behandlungsqualität. Schwierigkeiten und Missverständnisse treten nicht selten in der

verschiedener Ärzte an aufeinanderfolgenden Tagen beitragen. Regelmäßige Seminare zur Arzt-Patienten-Kommunikation sensibilisieren den Arzt, die Perspektive des Patienten einzunehmen, der sich nicht selten in einer emotionalen Ausnahmesituation befindet. Im Rahmen von Team-Trainings wird in einigen Kliniken die Kommunikation und Organisation in simulierten Notfallsituationen in einem Team geübt, das in dieser Zusammensetzung auch in der Realität arbeitet. In jedem Fall ist die praktische Anleitung durch den weiterbil-

» Mein erster Kontakt zur Berufspolitik bestand in der Unterstützung meines Auslands-PJs durch die Marburger-Bund-Stiftung. Im Anschluss daran begann ich mich für die Arbeit des Marburger Bundes zu interessieren und wurde Mitglied im Bundessprecherrat der Ärztinnen und Ärzte in Weiterbildung. Seit 2013 vertrete ich als Repräsentantin der European Junior Doctors die Interessen der europäischen Weiterzubildenden im European Board of Nephrology. Seit letztem Jahr arbeite ich im Arbeitskreis Junge Ärztinnen und Ärzte mit. «



Dr. Nadine Vogelsang

täglichen Arzt-Patienten-Kommunikation auf und können zur Verunsicherung des Patienten und zur Einschränkung seiner Compliance führen.

Nicht zuletzt ist es die Aufgabe des Arztes, Patienten und Angehörige über ungünstige Befunde aufzuklären. Die Strukturierung und Formulierung eines solchen Gesprächs stellen zum Teil hohe Ansprüche an die kommunikativen Fähigkeiten des Arztes. Das Erlernen und Trainieren solcher kommunikativer und organisatorischer Kernkompetenzen sollte sowohl im Studium als auch in der Weiterbildung ein integraler Bestandteil sein. In der Praxis lässt sich dies häufig nur schwer umsetzen. In der Klinik, in der ich meine Weiterbildung absolviere, gibt es mehrere Ansätze, das Potenzial solcher *Soft Skills* zu nutzen und Organisation und interdisziplinäre Kommunikation mit und über den Patienten zu verbessern.

Die Standardisierung der Visitengespräche und deren inhaltliche Dokumentation können zur Reduktion der häufig subjektiv empfundenen Unstimmigkeiten in den Aussagen

denen Arzt auch in den häufig vernachlässigten Bereichen Kommunikation und Organisation von Bedeutung.

Kontakt:

Ärztchamber Westfalen-Lippe
Arbeitskreis „Junge Ärztinnen und Ärzte“
Postfach 4067, 48022 Münster
E-Mail: jungeaerzte@aekwl.de

Junge Ärzte



Serie