



## Arzt-Patienten-Kommunikation: Auf den persönlichen Stil kommt es an

Von *IFABS*

Erstellt am 11 Jun 2015 - 06:02

Umfassendes Angebot zur Unterstützung der Kommunikation?

An Theorien, Instrumenten und Empfehlungen für eine “gute” Arzt-Patienten-Kommunikation fehlt es nicht: unzählige Bücher, Trainings und Fachartikel beschäftigen sich mit dem Thema. Aktuell hat auch die Ärzteschaft das Thema für sich entdeckt: zentrale Ansätze sind die Förderung der Kommunikationskompetenz während der Mediziner Ausbildung, berufsbegleitende Fortbildungsmaßnahmen und das Einwirken auf kommunikationsbehindernde Rahmenbedingungen.

?Die Kommunikations-Misere

Aus der übergeordneten Perspektive betrachtet sind diese Forderungen richtig und sollten in die Tat umgesetzt werden. Doch wie kommt der einzelne Arzt aus seiner “Kommunikations-Misere”? Dieser Begriff muss leider gewählt werden, denn in Arztpraxen werden – über alle Fachgruppen und Praxisformen bzw. –größen betrachtet – durchschnittlich nur 42,7% der für eine optimale interne und externe Praxiskommunikation notwendigen Regelungen, Instrumente und Verhaltensweisen eingesetzt, die hieraus resultierende Patientenzufriedenheit erfüllt lediglich 51,3% der Anforderungen und Wünsche. Fokussiert man die Betrachtung auf den Bereich der Adhärenz, beträgt die Input-Output-Relation 46% zu 39%.

?Auf den persönlichen Stil kommt es an

Für den Arzt geht es strategisch darum, seinen persönlichen Kommunikationsstil zu finden, der seine Persönlichkeit und seine Fähigkeiten mit den Patientenanforderungen so in Einklang bringt, dass alle zu erfassenden und zu vermittelnden Informationen bestmöglich, d. h. vollständig und verständlich, transferiert werden.

Was wünschen sich die Patienten und wie zufrieden sind sie?

Voraussetzung hierfür ist, dass Praxisinhaber den Status quo ihrer Kommunikationsqualität kennen, ein Ansatz, der bislang in der Beschäftigung mit der Thematik kaum berücksichtigt wurde. Sie ist problemlos durch eine entsprechend angelegte Patientenzufriedenheits-Befragung ermittelbar. Der Patient Communication Impact Score (PCIS) gibt dann als Relation der erreichten Zufriedenheit zu den Anforderungen Auskunft über die realisierte Kommunikationsqualität. Eine Auswertung parallel erfragter Patientenkommentare ermöglicht eine umfassende und vor allem realistische Beschreibung der Arzt-Kommunikation aus Sicht der Patienten. Diese Informationsbasis reicht bereits aus, die Qualität von Arzt-Patienten-Gesprächen nachhaltig zu verbessern.

Ausbau-Option

Über einen Vergleich der eingesetzten Kommunikationsinstrumente mit dem Best Practice-Standard kann darüber hinaus überprüft werden, durch welche Instrumente und Kommunikations-Verfahren erkannte Defizite beseitigt werden können. Eine derartige Untersuchung ist gleichzeitig die Voraussetzung dafür, spezifisch benötigte Schulungs- und Trainingsangebote in Anspruch zu nehmen.

Quelle: <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/11/arzt-patienten-kommunikation...> [1]

- [Arzt, Praxis und Qualifikationen](#)

**Quellen URL (aufgerufen am 31 Dez 2020 - 00:46):** <http://medkom24.eu/node/20394>



## **Arzt-Patienten-Kommunikation: Auf den persönlichen Stil kommt es an**

Veröffentlicht auf medcom24 (<http://medkom24.eu>)

---

### **Links:**

[1] <https://ifabsthill.wordpress.com/2015/06/11/arzt-patienten-kommunikation/>