

Arzt-Patienten-Kommunikation

Einleitung und Ziele

Arzt-Pat-Kommunikation-Ziele

1

Wie kommuniziere ich
als Ärztin oder Arzt im
medizinischen Alltag
überzeugender mit
meinen Patienten?

LORZAAR MSD - Regionales Herz-Kreislauf-Forum Timmendorfer Strand 23. September 2006 2

Kommunikation: Ziele

Patienten sollen verstehen,
was der Arzt sagt.

Patienten sollen eine ärztliche
Empfehlung richtig anwenden.

Patienten sollen die ärztlichen
Instruktionen im Gedächtnis behalten.

3

Relevant

Was Sie
sagen

Was Ihre Patienten
wahrnehmen



4

Zufriedene Patienten

Hier kümmert man
sich um mich

In dieser Praxis bin
ich gut aufgehoben



5

Idealer Arzt aus Patientensicht

- Ist kompetent
- Kann zuhören
- Kann sich verständlich ausdrücken
- Ist Vorbild
- Lobt
- Gibt Zuversicht

6

Kommunikation: Realität

7% bis 53% der Patienten verstehen gar nicht, was der Arzt sagt.

53% bis 89% der Patienten glauben, eine Empfehlung verstanden zu haben, obwohl dies in Wirklichkeit nicht der Fall ist.

28% bis 71% der Patienten vergessen die ärztlichen Instruktionen.

R Lay: Führen durch das Wort. Rowohlt, 1981. Zitiert aus: Linus Geisler: Arzt und Patient - Begegnung im Gespräch, Pharma Verlag Frankfurt, 1987

7

Kommunikationswege

- 1) Sprache:
Worte, Stimme
- 2) Körpersprache (non-verbal):
Mimik, Gestik, Augenkontakt

8

Kommunikationsfertigkeiten

Am geringsten entwickelt und am leichtesten optimierbar

- Körpersprache
- Rhetorik
- Stimme
- Zuhören

9

Katalysator



Idee
aufschreiben

Ihre
Notizen

10

Oft brauchen wir nur
erinnert zu werden:

- Tun
- Machen
- Umsetzen

11



Handeln Sie

12