

Arzt-Patienten-Kommunikation Setting

Rahmenbedingungen,
Prioritäten, Zeitmanagement

Arzt-Pat-Kommunikation-Setting

1

Rahmen-Bedingungen

Reduzieren Sie Störfaktoren



- Telefon
- Mitarbeiter
- Lärm
- Zeitdruck

2

Prioritäten

Helfen

Die Situation des
Patienten verbessern

Leben

Die Praxis effektiv führen

3

Zeitfaktor



Zwei Gründe für Zeitdruck

- Fülle der Aufgaben
- Unökonomischer Umgang
mit der Zeit

Prioritäten?

4

Kein Mensch ist so beschäftigt,
dass er nicht dauernd darüber
sprechen könnte, wie beschäftigt
er ist.

Robert Lembke

5

Checkliste: Zeit sparen

- Zeitnot tolerieren lernen
- Keinen Zeitdruck verbreiten
- Begonnene Arbeiten beenden
- Zeitdiebe erkennen
- In Zeitblöcken arbeiten
- Zeitangebote machen
- Delegieren
- Selektives Lesen

6

Zeitfaktor

Durch Zeitdruck am Anfang werden wichtige Zugänge zum Gespräch verschüttet

7

Ein gelungenes Arzt-Patient-Gespräch ist oft die am besten genutzte Zeit

8

Gesprächs-Phasen

- Beginn
- Hauptteil
- Abschluss

9

Gesprächs-Beginn

Nicht Informations-Erhalt, sondern Beziehungs-Aufbau

... Das erste Knopfloch

10

Nutzen Sie die Informationen die der Patient auf seinen Anamnese-Bogen oder Fragebogen geschrieben hat

11

Nutzen Sie die Informationen, die der Patient der Arzthelferin mitgeteilt hat

12

Empfangs-Ritual (Anwärmphase)

- Aufstehen
- Blickkontakt auf gleicher Höhe
- Offene Geste
- Patienten entgegen kommen
- Je nach Kultur: Händedruck

13

Namen nennen

Den Patienten
bzw. die Patientin mit
Namen ansprechen



(soweit mit der Schweigepflicht vereinbar)

14

Kontakt herstellen

"Rapport"

Die emotionale Betriebs-
temperatur messen

"Ankoppeln und Mitschwingen"

15

Vertrauen aufbauen

- Interesse
- Zuwendung
- Wohlwollen
- Freundlichkeit und Takt

16

Kontakt fördern

- Beistand
- Beruhigung
- Empathie
- Wertschätzung
- Verständnis

17

Gesprächs-Abschluss

- Fazit des Gespräches ziehen
- Nach offenen Punkten fragen
- Vereinbarung zusammenfassen
- Eigenverantwortung stärken
- Nächsten Termin vereinbaren
- Eventuell Schriftliches mitgeben
- Persönlich verabschieden
(Namen, Händedruck, zur Tür geleiten)

18