

Erstveröffentlichung: momentum 2/2017

Ich sage was, was Du nicht hörst...

Auf einer Fachtagung in Berlin haben sich 2016 mehrere leitende Ärzte namhafter Kliniken für eine verbesserte Kommunikation zwischen medizinischem Personal und Patienten ausgesprochen. Marcus Redaelli vom Institut für Gesundheitsökonomie und Klinische Epidemiologie der Uniklinik Köln legte den Ärzten die Teach-back-Methode ans Herz. Dabei bittet der Behandler den Patienten nach seinen Erläuterungen, das soeben Gehörte kurz zusammenzufassen. So versucht man sicherzustellen, dass der Patient den Arzt auch wirklich verstanden hat. Zusätzlich wurde das sogenannte Ask-me-3 empfohlen. Die Patienten richten dabei drei Fragen an ihre Behandler: Was ist mein Hauptproblem? Was muss ich wissen? Warum ist es für mich wichtig, das zu wissen? Studien belegten, dass sich Patienten besser informiert fühlen, wenn Teach-back und Ask-me-3 angewendet werden.

Quelle: www.aerzteblatt.de

Kommentar von Petra Weiß

Wir lesen mit gemischten Gefühlen, wie man sich seitens der Ärzteschaft darüber Gedanken macht, welche Methodik in der Arzt-Patienten-Kommunikation dienlich sein könnte. Gut ist, dass der Wert einer gelungenen Kommunikation anerkannt wird. Traurig ist, dass es eine Methodik braucht, um das zu tun, was offenkundig ist: So miteinander zu sprechen, dass die Botschaft beim Empfänger auch ankommt. Einerseits hat der Patient natürlich auch seinen Anteil an der geglückten Kommunikation. Andererseits befindet er häufig in einer emotional angespannten Situation, in der es um sein Wohl, manchmal gar um sein Leben geht. Da darf man von dem Arzt durchaus erwarten, dass er die Kommunikation auf professionelle Art und Weise in die Hand nimmt. Viel wäre schon damit geholfen, dass Ärzte auf Nachfragen einfach freundlich reagieren. Oft trauen sich die Patienten gar nicht nachzuhaken, wenn sie etwas nicht verstanden haben. Nicht die Methode, sondern die innere Haltung ist es, woran es unserer Erfahrung nach am meisten mangelt. Es ist eben keine Majestätsbeleidigung, wenn ein Patient etwas hinterfragt, sondern sein gutes Recht.