
Arzt-Patienten-Gespräch / Patienten-Arzt-Gespräch

Freudenstadt, 13. April 2018

Cristina Galfetti, M.A.
Sozialpsychologin und Patienten-Coach

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Zur Einstimmung

*«Gesund kann man auch sein, wenn man lernt, mit
vorhandenen Einschränkungen den Alltag zu meistern.»*

(Gerken L., 2003, S. 132)

«anders gesund»

(Jens Hauk, MS-Betroffener)

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Inhalt

- Vorstellung Referentin
- Besonderheit der Arzt-Patienten-Beziehung
- Kommunikation
- 5 Tipps zum gelungenen Patienten-Arzt-Gespräch
- Das kann ich selbst für mich tun

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Cristina Galfetti: die Fachperson

- | | |
|---------|---|
| 1991 | Touristikfachfrau |
| 2006 | Magister in soziale Verhaltenswissen
- Magisterarbeit :
«Salutogenese und Krankheitsbewältigung» |
| 2006 | Gründung cg-empowerment:
- Patienten-Coaching
- Arzt-Patienten-Verhältnis
- Krankheitsbewältigung
- Macht der Sprache |
| 2012 | 50% Case Managerin |
| 09.2016 | 80% Case Managerin
Rehafirst AG, Zürich |



cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Cristina Galfetti: die Patientin



- 1969 *
1973 Diagnose JIA: Juvenile
Ideopathische Arthritis
- bis 1994 div. Operationen
- 1994 JIA „ausgebrannt“
neu: Sekundär-Arthrose
- 2010 Mitralstenose
Dilatation,
Embolischer Verschluss
- 2015 Herzklappenersatz

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Besonderheit der Arzt-Patienten-Beziehung

Wovon sprechen wir?

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Besonderheiten der Arzt-Patienten-Beziehung

- Die Arzt-Patienten-Beziehung ist eine **soziale Interaktion** von zwei Menschen
- soziale Interaktion = aufeinander bezogenes Handeln zweier oder mehrerer Personen
- Kooperation
 - Arzt als Fach-Experte und
 - der Patient als Erfahrungs-Experte

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Expertin in eigener Sache

- 8 Krankenhausaufenthalte
- 18 Health Professionals (ohne Pflege)
- 21 Haus- und Fachärzte
- 32 Pflegefachkräfte

- 45 Jahre Patientin
- Über 16'485 Tage Erfahrung mit und in meinem Körper

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Arzt-Patienten-Beziehung 1.0 bis 6.0

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Arzt-Patienten-Beziehung 1.0

Der bevormundete Patient
(~ 1960)

- Diagnose Krebs wurde verheimlicht, weil Patienten unterstellt wurde, „sie seien nicht in der Lage, mit dieser Botschaft fertig zu werden“.
- Paternalismus

Wenn wir Ihre
Meinung
brauchen, werden
wir Ihnen dies
schon rechtzeitig
mitteilen.



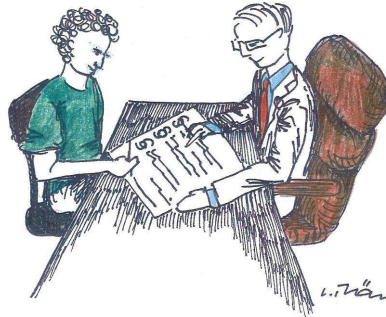
cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Arzt-Patienten-Beziehung 2.0

Der informierte Patient
(~ 1970)

- informed consent
- Unterschrift als Einverständnis zu medizinischen Massnahmen
- Ziel: Verhinderung von Regressansprüchen



cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Arzt-Patienten-Beziehung 3.0

Der mündige Patient
(~ 1980)

- Selbsthilfegruppen kommen auf
- Erste Anzeichen von **Partizipative Entscheidungsfindung**
- auf Basis einer guten Information, entscheidet Patient **mit**



Quelle: Bopp/NagelNagel „Was kann ich selbst für mich tun“, Zürich 2005

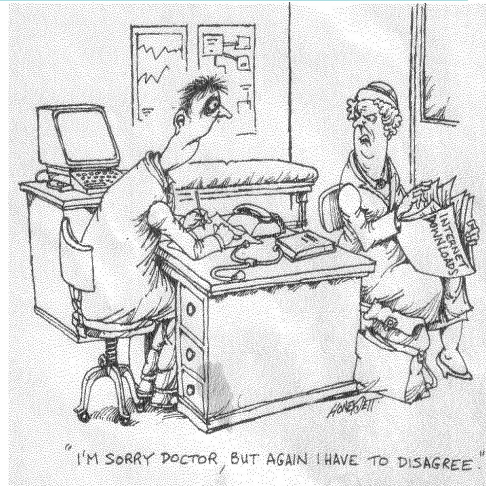
cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Patienten-Arzt-Beziehung 4.0

Der informierte Patient (~ 1990)

- Dr. Google
- Durch Halbwissen «informierte» Patienten
- Doctor Hopping
- Bildung durch Medien



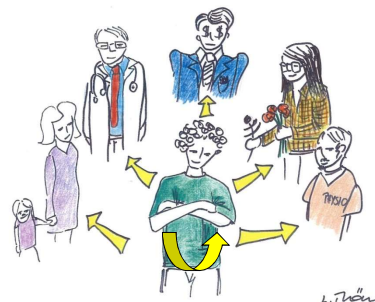
cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Patienten-Arzt-Beziehung 5.0

Der **kompetente** Patient (~ 2000)

- Verhältnis **Patient zu sich selbst**
- Rolle will im Umgang mit eigener Krankheit einnehmen?
- Persönlicher Beitrag zur Bewältigung?
- wer ist wofür zuständig?



Quelle: Bopp/NagelNagel „Was kann ich selbst für mich tun“, Zürich 2005

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Patientenkompetenz I

Prof. Gerd Nagel

Patient und Arzt



Workshops mit
Krebspatienten



5 Fähigkeiten eines
kompetenten Patienten

Quelle: Bopp/NagelNagel „Was kann ich selbst
für mich tun“, Zürich 2005

- sich den Herausforderungen der Erkrankung zu stellen
- sich auf die eigenen und fremden Ressourcen der Krankheitsbewältigung zu besinnen
- diese Ressourcen zu nutzen
- dabei auch persönliche Bedürfnisse zu berücksichtigen
- eigene Zielvorstellungen zu verfolgen und Autonomie zu wahren.

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Patientenkompetenz II

C. Kranich

Dt. Verbraucherzentrale



Definition
Patientenkompetenz



4 Stufen zur
Patientenkompetenz

Quelle: Kranich, 2004 (Dt. Verbraucherzentrale, Hamburg)

- Selbstkompetenz
 - Bewältigung und Umgang
- Beziehungskompetenz
 - Patient-Angehörige/Arzt
- Sozialkompetenz
 - Gruppenfähigkeit
- Demokratiekompetenz
 - Patientenvertretung

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Patienten-Arzt-Beziehung 6.0

Der **mitentscheidende** Patient (~ 2010)

- Arzt und Patient kommen auf der **Basis geteilter Informationen** zu einer **gemeinsam verantworteten Entscheidung**
- „It takes **two** to tango“



cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Partizipative Entscheidungsfindung (PEF)

	Paternalist. Modell	PEF	Informations-Modell
	A → P	A ↔ P	A ← P
Richtung der Information	Med.	Med. / persönlich	Med.
Wer schlägt Behandlungen vor?	A	A und P	P
Wer entscheidet?	A	A und P	P

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Formen der Interaktion



Quelle: nach Klemperer D. Wie Ärzte und Patienten Entscheidungen treffen
<http://skylla.wz-berlin.de/pdf/2003/i03-302.pdf>

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Gesundheitsmonitor 02/2014



cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Kommunikation

cg empowerment
Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Kommunikationsgrundlagen (Schulz von Thun)

Sach-Schnabel
Beziehungs-Schnabel
Appell-Schnabel
Selbstoffenbarungs-Schnabel

Sach-Ohr
Beziehungs-Ohr
Appell-Ohr
Selbstoffenbarungs-Ohr

cg empowerment
Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Kommunikation mit Patienten

Tatsachen

- Das Gespräch ist die häufigste Handlung der Pflegenden und der Ärzte
- Die Kommunikation bestimmt massgeblich das Befinden des Patienten - und der Begleiter
- **Gelungene** Kommunikation ist eine der Erwartungen der Patienten und ein **Hauptgrund** der Zufriedenheit
- Misslungene Kommunikation ist ein Hauptgrund der Enttäuschung und Unzufriedenheit von Patienten

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Kommunikations-Irrtümer von Ärzten

- Kommunikation „kann man oder kann man nicht“
- Kommunikation ist einfach („reden kann doch jeder“)
- Kommunikative Kompetenz nimmt mit dem Alter und der Erfahrung zu
- Der Patient will nicht reden, sondern gesund werden
- Wir haben ohnehin viel zu wenig Zeit

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

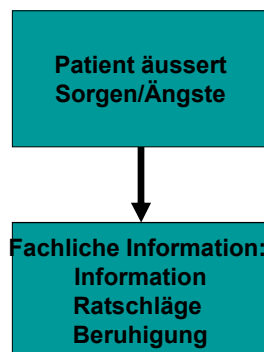
Grundregeln

- Ein gelungenes Gespräch hilft dem Patienten („heilende Wirkung“)
- kognitiv (Inhaltsebene)
„Ich habe die Information erhalten, die ich brauche.“
- emotional (Beziehungsebene)
„Ich bin gehört und verstanden worden.“

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Kleiner „Umweg“ – grosse Wirkung

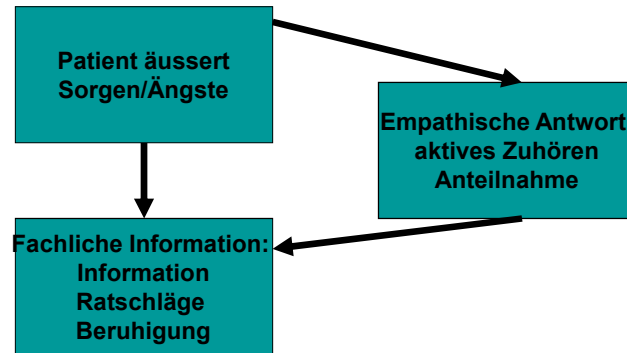


- Problem wird missverstanden
- Wichtigstes bleibt oft unerwähnt
- Strukturierung der Angst unmöglich
- Stress nimmt zu
- Gefühl „abgefertigt“ zu werden
- Patienten können diesen Umweg einfordern

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Kleiner „Umweg“ – grosse Wirkung



cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Übersetzungsarbeit

„patientisch“

Beschwerden
Befinden
Probleme
Lösungen
Subjektives Erleben
Individualität
Gesprächspartner
Anerkennung des Leidens
Wertschätzung, Verständnis

„ärztlich“

Symptome
Befunde
Diagnosen
Behandlungen
Statistiken, Wahrscheinlichkeiten
Wissenschaftliche Studien
Symptombeseitigung
Abgrenzung
Symptombeseitigung

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

5 Tipps zum gelungenen Patienten-Arzt-Gespräch

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Ich beim Arzt.
So gelingt der Dialog mit dem Doktor.

Die Initiative „Ich beim Arzt“ stellt sich vor

Die Initiatoren und Partner...

The slide displays a collection of logos for various partners and initiators. The logos include:

- DBfK**: Deutscher Berufsverband für Pflegeberufe
- DVMB**: Deutsche Schmerzlige e.V.
- PATH**: Patients' Tumor Bank of Hope
- Pfizer**
- cg empowerment**
- BAGSO**: Die BAGSO
- IKKI**: Deutsches Krankenhaus Institut
- Stiftung**: Stiftung
- PatienLige**: PatienLige Atemwegserkrankungen e.V.
- Siemens**
- Deutsche Seniorenliga e.V.**
- Deutsche Schlaganfall**
- Deutscher Psoriasis Bund e.V. | DPB**: Selbsthilfe bei Schuppenflechte
- Netzwerk Osteoporose**
- MedLango**
- Marien Krankenhaus**
- BKMf**
- Feierabend.de**
- MigräneLiga e.V. Deutschland**
- Universität Bamberg**
- LUPUS**: Erythematodes Selbsthilfegemeinschaft e.V.

31

Das „Problem“

Geschrieben wurde zum Thema
Arzt-Patienten-Kommunikation
schon viel

The slide features two main visual elements:

- Stack of books**: A tall stack of various books, representing the volume of written material on the topic.
- 3D Figure and Question Mark**: A white 3D figure stands next to a large red question mark, symbolizing the challenge of understanding the information.

Aber: wird es von denen, die es betrifft, gelesen und wenn ja, auch verstanden?

32

Die Lösung



33

Die 5 Punkte Karte...



34

Die fünf wichtigsten Punkte im Gespräch mit dem Arzt



Fragen vorher notieren.



Was mir als Patient wichtig ist: Ich bekomme Antworten auf meine Fragen.

Mein Gespräch mit dem Arzt: Ich habe mir vorher Notizen gemacht.

Tipp! Fragen nach Wichtigkeit sortieren.

35

Die fünf wichtigsten Punkte im Gespräch mit dem Arzt



Alles sagen.



Was mir als Patient wichtig ist: Ich fühle mich ernst genommen.

Mein Gespräch mit dem Arzt: Ich schildere den Grund meines Besuchs konkret.

Tipp! Sich trauen, Fragen zu stellen.

36

Die fünf wichtigsten Punkte im Gespräch mit dem Arzt



Nachfragen.



Was mir als Patient wichtig ist: Ich habe alles verstanden.

Mein Gespräch mit dem Arzt: Ich frage nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe.

Tipp! Sofort nachfragen.

37

Die fünf wichtigsten Punkte im Gespräch mit dem Arzt



Wichtiges notieren.



Was mir als Patient wichtig ist: Ich weiß jetzt, was ich machen kann.

Mein Gespräch mit dem Arzt: Ich bitte den Arzt um schriftliche Informationen.

Tipp! Zusätzlich selbst Notizen machen.

38

Die fünf wichtigsten Punkte im Gespräch mit dem Arzt



Alles klar?



Was mir als Patient wichtig ist: Ich bin mit der Behandlung einverstanden.

Mein Gespräch mit dem Arzt: Ich sage meinem Arzt, ob ich noch unsicher bin.

Tippl!

Dranbleiben, bis alles klar ist.

39

Zusammenfassung

- Gute Vorbereitung
 - Tagebuch
 - Notizen, 3 wichtigste Fragen
- Gemeinsame Entscheidungsfindung
 - Ich gehöre zu den 55%, die mitentscheiden wollen
- Vor- **und** Nachteile einer Behandlung
 - bis wann habe ich Zeit für die Entscheidung?
 - Nachteile einer Behandlung?
 - Alltagstauglichkeit?

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

**"Alle denken nur darüber nach,
wie man die Menschheit ändern
könnte, doch niemand denkt
daran, sich selbst zu ändern."**

Leo Nikolajewitsch Graf Tolstoi
(Russischer Schriftsteller)

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Das kann ich selbst für mich tun

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Du bist, wer oder was Du denkst

- Macht der Gedanken
- Beispiel: Wartezimmer
- Salutogenese (Blick auf die Ressourcen nicht auf die Defizite)
- achte auf Deine Sprache (wegen – trotz – dank)
- Selbstheilungskräfte aktivieren
- Erklärung für Spontanheilungen??

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Mental Coaching

- Grundlagen
 - Glaubenssätze und Konditionierungen prägen unser bewusstes Denken
 - Dieses Denken ist wie ein Filter, der im normalen Wachzustand den Zugriff auf Erinnerungen, Gefühle und Emotionen regelt
 - Im Entspannungszustand haben wir Zugriff auf sämtliche Erinnerungen, Gefühle und Emotionen
 - Zustand der Entspannung ist gleichzusetzen mit «Tagträumen»
 - Mentale Ebenen
 - 1 normales Wachbewusstsein
 - 2 Leichte Entspannung (Tagträumen, empfänglich für Veränderungen)
 - 3 Hypnotischer Zustand (Moment kurz vor dem Einschlafen oder Aufwachen)
 - 4 Hypnotisches Koma (Schmerzunempfindlichkeit)

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

Selbsthypnose

- Atemtechnik (Entspannen der Muskeln)
- Treppe / Aufzug
- Raum der Veränderung
- Heilbad
- Handtuch – einkuscheln / Mantel – umhüllen

- Variante: alle Essenzen, die es für ein gelungenes Patienten-Arzt Gespräch braucht
- Variante: alle Essenzen, die der Körper zur Regeneration der Myelinschicht braucht

cg empowerment

Patienten-Coaching, Seminare, Referate

