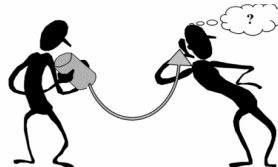


Mit ÄrztInnen kann man reden!?

Tipps und Ratschläge für einen gelungenen
Arzt/Ärztinnenbesuch



Martina Wachtlin (ARH, Dipl.-Pflegerin, M.Sc. P.H.)
E-Mail: wachtlin@uni-bremen.de
Tel. 0421 218 44 56



**„Die Beziehung Arzt-Patient ist
noch zu retten. Doch müssen dazu
die Beteiligten an beiden Enden
des Stethoskops ihren Beitrag
leisten.“**

C. Everett Koop, (US-amerikanischer Generalstabsarzt)

Unzufriedene Patienten

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

- In acht von zehn normalen Arzt-Patient-Gesprächen, verwenden die Ärzte mindest einmal (meist aber öfter) medizinische Fachbegriffe und Erläuterungen, die für Patienten nicht verständlich sind.
- 11-24 Sekunden dauert es, bis der Arzt den Erzählfluss eines Patienten am Beginn einer Konsultation zum ersten Mal unterbricht.
- Arzt-Patienten-Kontakt in Deutschland im Mittel 7-8 Minuten (USA 19 Minuten)

Martina Wachtlin, 08.04.08

3

Unzufriedene Patienten

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

Das ablaufende Schema ist fast immer dasselbe:

knapp 90% der Ärzte erzählen dem Patienten, was sie vermuten und informieren ihn über die Durchführung von Tests zur Bestätigung der Diagnose. Nur 5% der Mediziner interessieren sich dafür, was Patienten über ihre Erkrankung denken.



Martina Wachtlin, 08.04.08

4

Unzufriedene Patienten

Eine Bremer Bevölkerungsumfrage (2007) mit rund 3.600 Teilnehmern hat jetzt gezeigt:

- Patienten sind heute in Gesundheitsfragen erheblich besser informiert als ihre Väter und Mütter
- Aber sie sind auch kritischer und anspruchsvoller. Die ärztliche Diagnose reicht den meisten nicht aus: Zwei von drei Patienten (67%) bemühen sich vor oder nach einem Arztbesuch um zusätzliche Informationen zu Krankheitsursachen, Behandlungsmöglichkeiten
- Über die Hälfte (56%) aller Patienten stellen anlässlich eines Arztbesuchs zumindest manchmal schon vorher eine eigene Diagnose auf, weitere 18% machen dies regelmäßig.



Martina Wachtlin, 08.04.08

5

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

Unzufriedene Patienten

- neue Patientenrolle bewirkt eine hohe Unzufriedenheit mit dem aktuellen Informationsangebot
- Vermisst werden glaubwürdige Wegweiser und Lotsen zu vorhandenen Einrichtungen im Gesundheitswesen, denn: es gibt erhebliche Qualitätsunterschiede zwischen Ärzten, jedoch sind die Informationsmöglichkeiten über Behandlungserfolge, Umgang mit Patienten oder neuere medizinische Fachkenntnisse völlig unbefriedigend

>> www.docwatch.de
>> www.docinsider.de



Martina Wachtlin, 08.04.08

6

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

Unzufriedene Patienten

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

- Patienten wollen jedoch keinen medizinischen Nachhilfeunterricht, sondern Antworten zu persönlichen Problemen:

„Sollte ich jetzt zu dieser Krebs-Früherkennungsuntersuchung gehen?“

„Kommt Akupunktur oder eine andere alternative Behandlungsmethode auch für mich in Frage - in Anbetracht meines Lebensalters und meiner Krankheitsvorgeschichte?“



Martina Wachtlin, 08.04.08

7

Unzufriedene Ärzte/Ärztinnen

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

- Arbeitsüberlastung
- Personalmangel
- zu viel Bürokratie
- Vergütung der Arbeit
- ökonomischer Druck



- unzureichende berufliche Ausbildung:
24% gar nichts, 48% eher wenig, 26% etwas und 2% viel über Gesprächsführung und Kommunikation in ihrer Ausbildung gelernt

Martina Wachtlin, 08.04.08

8

„Entfremdung“ zwischen Arzt und Patient Technik in der Medizin

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“



René Laennec, Frankreich
1816



Martina Wachtlin, 08.04.08

9

Patientenorientiertes Gesundheitssystem

Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

- Meint, dass sich das Gesundheitssystem und die darin handelnden Professionellen an den Wünschen, Erwartungen und der Zufriedenheit der PatientInnen orientieren
- Der informierte, mündige Patient als Ressource (SVR 2001), soll Mitgestalter des Gesundheitswesens sein
- **Gesetz zur Modernisierung der Krankenversicherung (GMG):**
Stärkere Mitsprache der Patientinnen und Patienten im Behandlungsprozess und in den Gremien (www.g-ba.de) des Gesundheitswesens (Patientenvertreter: Mitspracherecht, kein Stimmrecht)

...

Martina Wachtlin, 08.04.08



Patientenorientiertes Gesundheitssystem

Probleme
Lösungsideen
„Erste Hilfe“

- Entwicklung von zahlreichen Initiativen, Institutionen, die versuchen qualitätvolle und/oder evidenzbasierte Patientinformationen zur Verfügung zu stellen (Nachteil: häufig nur im Internet, z.B. www.iqwig.de)
- Beispiel: Patientenuniversität Hannover



11

Wie behandle ich meinen Arzt ?

Dr. Werner Bartens, Medizinjournalist



Probleme
Lösungsideen
„Erste Hilfe“

Martina Wachtlin, 08.04.08

12

Gut beraten?

Persönliche Checkliste für den Besuch bei Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin
Arbeitskreis PatientInnenrechte und -information, c/o LVG Niedersachsen e.V.



Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“

Vor dem Besuch

- ✓ Habe ich eine Vermutung, woher meine Beschwerden kommen?
- ✓ Was erwarte ich von diesem Besuch?
(z.B. Behandlungsverfahren, Rezept, Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung)
- ✓ Welche Unterlagen muss ich mitnehmen?
(z.B. Krankenversicherungskarte, Impfausweis, Patientenpass oder -tagebuch, Vorbefunde etc.)

Martina Wachtlin, 08.04.08

13

Gut beraten?

Persönliche Checkliste für den Besuch bei Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin



Probleme

Lösungsideen

„Erste Hilfe“


Während des Gesprächs

- ✓ Ist das Gespräch verständlich?
(Kann ich die Zusammenhänge verstehen, werden Fremdwörter erklärt?)
- ✓ Wird mir das Ziel der Behandlung deutlich? Welche Wirkungen sind zu erwarten oder in Kauf zu nehmen?
(z.B. Nutzen, Risiken, Auswirkungen auf den Alltag)
- ✓ Gibt es Gründe, vorläufig nicht in den Krankheitsverlauf einzugreifen und zunächst abzuwarten und zu beobachten?
- ✓ Bestehen Alternativen zu der vorgeschlagenen Untersuchung oder Behandlung?

Martina Wachtlin, 08.04.08

14

Gut beraten?
 Persönliche Checkliste für den Besuch bei Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin



Nachbereitung des Gesprächs

- ✓ Bin ich mit dem Gesprächsverlauf und dem Besuch bei meinen Arzt/Ärztin insgesamt zufrieden?
- ✓ Welche Empfehlungen nehme ich mit nach Hause?
- ✓ Welche Schritte muss ich ggf. einleiten?
- ✓ Gibt es weiterführende Informations- und Hilfeangebote?

Martina Wachtlin, 08.04.08 15

Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?
 Checkliste für Patientinnen und Patienten entwickelt vom Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin

<http://www.patienten-information.de/content/informationsqualitaet/images/schriftenreihe34.pdf>

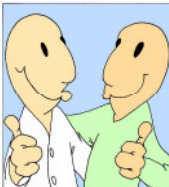


Martina Wachtlin, 08.04.08 16

Probleme
Lösungsideen
„Erste Hilfe“

Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

- ✓ Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?
 - >> Zuhören und Zuwendung
 - >> Umgang mit dem gesundheitlichen Problem
 - >> Kooperation mit KollegInnen
 - >> Aktives Nachfragen
- ✓ Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?
- ✓ Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?
- ✓ Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?

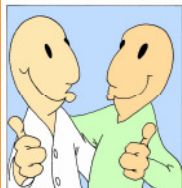


Martina Wachtlin, 08.04.08

Probleme
Lösungsideen
„Erste Hilfe“

Woran erkennt man eine gute Arztpraxis?

- ✓ Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?
- ✓ Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?
- ✓ Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?
- ✓ Wird in der Praxis der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt?
- ✓ Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?
- ✓ Kann ich Arzt und Arztpraxis gut erreichen?
- ✓ Kann ich erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxispersonal um die Qualität meiner Behandlung bemühen?



Martina Wachtlin, 08.04.08

18

Fragen, Kommentare, Diskussion



© Colourbox

Martina Wachtlin, 08.04.08

19

Probleme
Lösungsideen
„Erste Hilfe“

Literatur

- Sawicki, P. (2005): Qualität der Gesundheitsversorgung in Deutschland, Med Klin 2005;100:755–68 (Nr. 11)
- Klemperer, D./Rosenwirth, M. (2005): Chartbook Shared Decision Making, Hrsg.: Bertelsmann Stiftung und Zentrum für Sozialpolitik
- Bartens, W.(2008): Sprechstunde. Woran die Medizin krankt. Was Patienten wollen. Wie man einen guten Arzt erkennt. München: Knauer
- Patiententipps für den Arztbesuch. Service und Recht (2004), Hrsg. Verbraucherzentrale NRW
- Senator für Arbeit, Frauen, Gesundheit, Jugend und Soziales des Landes Bremen und Zentrum für Sozialpolitik, Universität Bremen (Hrsg.) (2007): Ratlose Patienten. Gesundheitliche Information und Beratung aus Sicht der Bevölkerung, Bremen: Edition Temmen
- www.forum-gesundheitspolitik.de
- Woran erkennt man eine gute Arztpraxis? Checkliste für Patientinnen und Patienten entwickelt vom Ärztlichen Zentrum für Qualität in der Medizin, URL: http://www.patienten-information.de/content/informationsqualitaet/images/schriftenreihe_34.pdf, Stand: April 2008

Martina Wachtlin, 08.04.08

20

Probleme
Lösungsideen
„Erste Hilfe“