

# Mindestens jeder zweite Patient versteht seinen Arzt nicht

Von Sabine Loh

**K**ürzlich im Zug: „Ich habe wieder mal nur Bahnhof verstanden. Warum ich anstatt 20 Minuten über eine Stunde auf dem Zahnarztstuhl saß? Frag mich nicht!“ Offenbar berichtete die Dame von ihrem letzten Zahnarztbesuch. Mich erinnerte das an ein Gespräch, das ich mit einer Krebspatientin führte. Sie erzählte mir, wie sie ein Gespräch mit einer Onkologin so sehr irritiert habe, dass sie sich anschließend an andere Ärzte gewandt hätte. Sie hatte die erste Ärztin einfach nicht verstanden. Das verwundert nicht, denn: Je komplexer eine Erkrankung ist, umso eher besteht die Gefahr, dass die Patientin, der Patient nicht versteht, wie das Diagnostik-Verfahren mit dem therapeutischen zusammenhängt.

Medizin ist abstrakt. Welcher Patient versteht schon etwas von Laborwerten, MRT- oder CT-Aufnahmen sowie medizinischen Fachbegriffen. Oft bleibt zu wenig Zeit für die Kommunikation zwischen Arzt und Patient. Fazit: Patientinnen und Patienten sind verunsichert und verstehen womöglich nicht, woran sie genau leiden und warum eine spezielle Therapie erforderlich ist oder eben nicht.

„Machen Sie einfach, was Sie für richtig halten! So genau möchte ich es gar nicht wissen.“ Dieser Satz gehört in Aufklärungsgesprächen zu den Klassikern.

## Wie überwindet man die Kommunikationshürden?

Bildhafte Darstellungen helfen. Ob Magenspiegelung, Biopsie oder ein Eingriff am Kieferknochen: Nutzen Ärztinnen und Ärzte von Anfang schematische Grafiken, so wie diese auch in Aufklärungsbögen enthalten sind, könnten Patientinnen und Patienten besser nachvollziehen, was ihnen gesagt wird. Das würde dem Angstabbau und dem Vertrauensaufbau helfen.

**Bilder sagen mehr als Worte:** Angenommen im Arzt-Patientengespräch werden auf einer Abbildung die wesentlichen bereits vorliegenden Ergebnisse schriftlich notiert und erklärt, wie die weiteren Schritte, etwa eine invasive Untersuchung, eingezeichnet, hätte die Patientin oder der Patient eine anschauliche Orientierung. Dieser Bogen wäre außerdem eine zusätzliche Dokumentation der Aufklärung und könnte in die Patientenakte aufgenommen werden. Zudem könnte die

Patientin oder der Patient ihn als „Laufzettel“ nutzen. Man wüsste, wo man sich als nächstes hinwenden muss. Idealerweise wären auch die Durchwahlen oder Online-Adressen zur Terminvereinbarung oder zu weiteren Informationen aufgeführt. Diese Prozessverbesserung kann zu-

*Kommunikations-Barrieren zwischen Arzt und Patient gibt es oft. Bilder, Animationen und Erklär-Videos können diese verringern und das Vertrauensverhältnis stärken. Mit bildhaften Darstellungen werden komplexe Zusammenhänge verständlicher. Das nützt Ärzten und Erkrankten gleichermaßen.*

**Keywords:** Kommunikation, Qualitätsmanagement, Patientenversorgung

gleich als Maßnahme für die Qualitätssicherung genutzt werden.

## Medizin visualisieren

Animationen bilden komplexe Zusammenhänge ab und minimieren sprachliche Barrieren. Avatare und kurze Filme erreichen Patientinnen und Patienten viel leichter. In hoch spezialisierten Zentren lohnt es sich, schematische Vordrucke zu erstellen und kleine animierte Grafiken oder sogar kurze, kompakte Filmsequenzen zu produzieren. Das kostet nicht mehr viel Geld, spart aber bei Arzt und Patient gleichermaßen viel Zeit und Nerven. Außerdem dient der Produktionsprozess dazu, sich alle Schritte und Abläufe zu vergegenwärtigen und zu hinterfragen. Patientensicherheit und das Image der Ärztinnen und Ärzte sowie des Hauses werden gestärkt – und die Patientinnen und Patienten verstehen tatsächlich, worum es geht. ■



In komplexen Situationen hilft die Fachsprache nicht weiter – im Gegenteil.

Sabine Loh  
create for care

Agentur für Gesundheitsmanagement