Kritik findet ihren Weg. Zu Recht!

Wie können Kliniken mit Kritik hinsichtlich mangelhafter Arzt-Patienten-Kommunikation umgehen?

Von Sabine Loh

Immer häufiger erhalten Kliniken über diverse Online-Plattformen kritische Hinweise über vermeintlich unzulängliche Arzt-Patienten-Kommunikation. Ärzte hörten nicht zu, hätten kaum Zeit und würden so unverständlich kommunizieren, dass nicht klar würde, was sie als Patientin, Patient nun tun sollten. Geht man den Punkten konkret nach, dann stoßen Klinikmitarbeitende häufig auf sehr grundlegende Kommunikationsaspekte, die offenbar mehr Beachtung finden könnten – im Sinne der Patienten und Ärzte, und somit auch der Klinik.

Keywords: *Kommunikation, Patientenversorgung, Strategie*

Blicken wir auf den Auszug eines Patienten-Kommentars, den ein Hamburger, samt seines Unmutes, einer Klinik wie folgt mitteilte: „Ich muss jetzt mein ganzes Leben ändern und der Arzt hat sich für diese Information nicht mal 5 Minuten Zeit genommen, eine Unverschämtheit ist das!“, so der 53-Jährige. „Der Doktor sagte, dass ich erhöhtes Cholesterin habe, aber keine Sorge haben müsse, das ließe sich nämlich gut in den Griff bekommen. Aber dann meinte er plötzlich, ich müsse fettiges Essen am besten ganz vermeiden, mehr Gemüse zu mir nehmen und Sport treiben. Und ich müsse darauf achten, ganz wenige tierische Fette zu mir zu nehmen. Er sagte, wenn ich seine Vorgaben befolge, sollte das Cholesterin schnell sinken. Dann ginge es mir auch besser. Ach, und ich solle nicht sofort zu viel Sport treiben. Aber zu wenig sollte es auch nicht sein. Also, ein gutes Mittelmaß, ich würde das schon verstehen. Und Alkohol tränke ich ja hoffentlich auch nicht. Wenn doch, dann solle ich das sofort lassen. Alkohol sei im Grunde Gift für mich, vom Rauchen mal abgesehen, damit müsse ich sofort aufhören. Aber wie? Das habe ich nicht verstanden und dann hat er mich einfach stehen lassen auf dem Flur, wo er mit mir dieses Gespräch geführt hat. Eine Frechheit!“

An unserem Beispiel sehen wir, dass der Austausch zwischen dem Patienten und dem Arzt mehr Präzision, Empathie und einen anderen Ort gebraucht hätte. Doch im Klinikalltag kann es passieren, dass genau dafür wenig oder keine Zeit bleibt. Die Kritik des Patienten ist berechtigt. Für das Image der Klinik sind öffentliche Kommentare, wie dieser, nicht zuträglich. Immer noch vertreten manche die Auffassung, darauf nicht eingehen zu müssen oder eine Standardantwort abzusenden. Einem höchst unzufriedenen Patienten wird das nicht reichen, er will eine Wiedergutmachung, eine individuelle Ansprache, und die sollte sich in der Hinwendung zum Thema und zum Menschen zeigen. Sowohl seitens der Verwaltung, die auf die Beschwerde reagiert, als auch des Arztes, der, wie in diesem Beispiel, mit dem Herren noch einmal in Kontakt tritt, um ihn im Nachgang weiter zu informieren. Wichtig ist in der Kommunikation, dass ein gemeinsames Verständnis zwischen Arzt und Patient aufgebaut wird. So wird sichergestellt, dass der Laie versteht, was der Mediziner sagt, und ihm folgen kann.

Gucken wir doch bei den Medizinstudierenden ab

Die Beschwerden zur Kommunikation im Krankenhaus haben in den letzten Jahren sichtbar zugenommen, sicher auch, weil die Patienten ihrem Ärger schneller online Luft machen können und weil sie mittlerweile ein anderes Selbstverständnis haben, was ihre Rechte anbelangt. Was hilft also? Ein Weg ist, im Haus das Thema mit den Ärzten und Pflegekräften aufzunehmen. Warum nicht das anbieten, was Medizinstudierende in ihrem Studienplan vorfinden, und zwar Workshops mit dem Titel „Patientenkommunikation und Gesprächsführung“? Und sind wir mal ehrlich, auch für uns als Kommunikationsspezialisten wäre eine solche Auseinandersetzung sicherlich wertvoll, denn schließlich kommunizieren wir für und mit den Patienten sowie den Kolleginnen und Kollegen aus der Klinik. Wie oft denken Sie zum Beispiel beim Erstellen von Informationsmaterial für Patienten daran, dass das Wiederholen derselben Botschaft die Compliance des Patienten fördert? ■

Empathische Kommunikation braucht Zeit und Raum. Beides fehlt oft im Krankenhaus. Das hat Konsequenzen für Patienten und die Klinken; Quelle: Midjourney

Sabine Loh
Gesamtleitung Unternehmenskommunikation, ÖA und Marketing
Brand & Media Management
Universitätsklinikum Mannheim & Akademie
Gründerin von create for care
Agentur für Gesundheitsmanagement
& slow. media. solutions.