

Medieninformation, 03.02. 2023, Linz

Ärzte am Ordensklinikum trainieren Kolleg*innen in gelungener Gesprächsführung mit Patient*innen

Gelungene, wertschätzende Kommunikation ist für Menschen in Gesundheitsberufen eine tägliche Herausforderung. Von guten Gesprächen profitieren nicht nur die Patient*innen, sondern auch sie selbst. OA Dr. David Fuchs, Priv.-Doz. Dr. Holger Rumpold und Univ.-Doz. Dr. Ansgar Weltermann helfen als zertifizierte Kommunikationstrainer Kolleg*innen in ganz Österreich dabei, die Gesprächsqualität zu verbessern.

Zehn Sekunden: So lange – besser gesagt: so kurz – dauert es durchschnittlich, bis Ärzt*innen ihre Patient*innen im Gespräch erstmals unterbrechen. Auch andere Kennzahlen zeigen, dass die Kommunikation im Gesundheitsbereich nicht immer optimal verläuft: Laut einer repräsentativen Befragung haben 22 Prozent der Menschen in Österreich Schwierigkeiten, zu verstehen, was ihr Arzt, ihre Ärztin sagt. Gar jede*r Dritte hat Probleme, anhand der erhaltenen ärztlichen Informationen Entscheidungen zu ihrer beziehungsweise seiner Krankheit zu treffen.

„Die Arzt-Patienten-Kommunikation hierzulande ist im europäischen Vergleich durchaus ausbaufähig“, findet Priv.-Doz. Dr. Holger Rumpold, Leiter des Viszeralonkologischen Zentrums am Ordensklinikum Linz.

Dabei will es der Facharzt für Innere Medizin nicht belassen: Gemeinsam mit OA Dr. David Fuchs, dem Leiter der Palliativstation St. Louise am Ordensklinikum Linz Barmherzige Schwestern, hat er eine Ausbildung in patientenzentrierter Gesprächsführung absolviert. Als dritter Mediziner im Ordensklinikum absolviert Univ.-Doz. Dr. Ansgar Weltermann derzeit diese Ausbildung. Im Anschluss stehen alle drei Ärzte als

zertifizierte Kommunikationstrainer für Trainings am Ordensklinikum Linz, aber auch für Kolleg*innen anderer Häuser in Oberösterreich und Österreich zur Verfügung.

Sie gehören einem Trainer*innen-Netzwerk an, das auf eine Initiative der Österreichischen Plattform Gesundheitskompetenz (ÖPGK) zurückgeht und mittlerweile rund 40 Gesundheitsfachkräfte aus verschiedenen Bereichen umfasst. Angeboten werden Workshops und Trainings für Gesundheitsberufe in unterschiedlichen Settings, von der Onkologie bis zur Rehabilitation.

Fertigkeiten trainieren, Haltungen reflektieren

Das Rüstzeug dafür haben sie sich in einem umfassenden Lehrgang angeeignet, der auf dem „Calgary-Cambridge Guide“ beruht. „Ziel ist sowohl das Trainieren von Fertigkeiten, wie man Gespräche besser führen kann, als auch das Reflektieren eigener Einstellungen und Haltungen“, so Univ.-Doz. Dr. Weltermann. Im Rollenspiel mit professionellen „Schauspiel-Patient*innen“ – manche davon mit Burgtheater-Hintergrund – werden Gesprächssituationen aus dem klinischen Alltag durchgespielt und unmittelbar danach evaluiert.

Hier zeigt sich, was neben Sprach- und Verständlichkeitsdefiziten oft Anlass für eines der zentralen Missverständnisse in der Kommunikation ist: die unterschiedliche Perspektive. „Ärzt*innen wollen die Erkrankung und die Therapie erklären. Patient*innen wollen wissen: Wie steht es um mich, wie ist meine Prognose?“, verdeutlicht Priv.-Doz. Dr. Rumpold.

„Es geht thematisch sowohl um die Frage, wie überbringt man als Arzt, als Ärztin schlechte Nachrichten als auch um den richtigen Umgang mit den Emotionen der Patient*innen“, sagt Univ.-Doz. Dr. Weltermann. „Wir können lernen, die Wahrnehmung der Patient*innen besser aufzunehmen.“

Zeitdruck keine Ausrede

Viele Gespräche erfolgen unter Zeitdruck. Doch das dürfe nicht als Ausrede dienen, sagt OA Dr. Fuchs. Umso wichtiger sei eine strukturierte Kommunikation, um die

vorhandene Zeit bestmöglich zu nutzen. Und: Auch ein langes Gespräch muss nicht unbedingt ein gutes Gespräch sein. Die Trainings vermitteln, wie man einen Gesprächsrahmen absteckt und Gesprächsziele definiert. „Über alles zu reden, wird sich nicht ausgehen“, so der Mediziner.

Kommunikationskompetenz halten die Ärzte für ein unerlässliches Handwerkszeug in Gesundheitsberufen, dessen Einsatz erlernt werden kann – und muss.

Auch das Zusammenspiel zwischen Medizin und Pflege kommt in den unterschiedlichen Seminaren zur Sprache. „Ärzt*innen können zumeist mit positiver Autorität als Startvorteil in ein Gespräch gehen; Pflegepersonen gelingt es dagegen leichter, Nähe herzustellen“, meint OA Dr. Fuchs – Stärken, die sich gegenseitig gut ergänzen können. Auch das kommt in den Seminaren mit unterschiedlichen Tools zur Sprache.

Gute Kommunikation wird noch wichtiger

Insgesamt seien die Bereitschaft, sich mit dem Thema Kommunikation und patient*innenzentrierter Gesprächsführung auseinandersetzen, und das Interesse daran groß: „Wir haben Anfragen aus dem gesamten Bundesgebiet und waren im Herbst schon ausgebucht“, so OA Dr. Fuchs.

Der Nutzen ist bereits vielfach dokumentiert: Laut ÖPKG verbessert eine gute Kommunikation die therapeutischen Ergebnisse, erhöht Sicherheit und Zufriedenheit der Patient*innen und hilft bei der Bewältigung von herausfordernden Situationen. Letztlich profitieren aber auch die Gesundheitsfachkräfte ganz persönlich: „Eine schlechte Nachricht, die man überbringen muss, bleibt eine schlechte Nachricht. Aber ich merke, dass es mir auch selbst besser geht, wenn das Gespräch gut verlaufen ist“, bestätigt Priv.-Doz. Dr. Rumpold.

Rückfragehinweis für Journalist*innen:

Karin Mühlberger

karin.muehlberger@ordensklinikum.at

+43 (732) 7676 – 2246

+43 (664) 88281533

www.ordensklinikum.at