

Patientenkommunikation

Schwierige Patienten: Eine Herausforderung für das gesamte Team

von Christa Maurer, Betriebswirtin, Trainerin und Beraterin, Lindau

„Wie gehe ich mit schwierigen Patienten um?“ ist eine im Praxisalltag häufig gestellte Fragen. Nicht jeder Patient fügt sich bedingungslos in die zeitlich oft knapp bemessenen Abläufe einer Praxis. Diese als störend wahrgenommenen Patienten erfordern ein Umdenken. „Praxisteam aktiv“ zeigt Ihnen, wie durch ein gesundes Maß an Selbstreflexion und einige einfache Strategien jeder „Härtefall“ seinen Schrecken verliert.

Es gibt nicht „den“ schwierigen Patienten

Bei Patienten, die vom Team häufig als schwierig empfunden werden, handelt es sich meist um jene, die sich nicht wunschgemäß verhalten und deshalb eine Herausforderung darstellen. Warum sie als schwierig empfunden werden, kann dabei ganz verschiedene Ursachen haben:

- Sie kommen unangemeldet und bringen dadurch den Zeitplan durcheinander.
- Sie stellen viele Fragen und brauchen immer etwas länger, um Antworten zu verstehen.
- Sie haben eine eigene Meinung und trauen sich auch, diese kundzutun.
- Sie schließen sich mit ihrer Meinung nicht automatisch der Expertenmeinung an und möchten erst noch eine weitere Meinung einholen.
- Sie reagieren nicht sofort auf jeden Vorschlag mit Begeisterung.

Nicht alle Patienten, denen vorschnell das Etikett „schwierig“ aufgeklebt wird, haben dieses Urteil auch verdient. Oft sind diese Patienten gestresst, weil sie Angst vor einem Untersuchungsergebnis haben oder enttäuscht sind, weil eine Therapie nicht anschlägt.

Stress im Team greift schnell auch auf Patienten über

Nicht immer gestaltet sich der Praxisalltag so, wie geplant. Zeitliche Verzögerungen und Stress sind die Folge. Vielen Patienten fehlt hierfür die betriebliche Perspektive. Sie nehmen allein wahr, dass ihnen nicht die erwartete Aufmerksamkeit geschenkt wird und teilen dies mit. Geht das Behandlungsteam dann nicht offen und emphatisch auf diese Beanstandung ein, wird ein unglücklicher Kreislauf in Gang gesetzt, der das Verhältnis zwischen Behandelnden und Patienten auch langfristig schädigen kann.

Praxishinweis

Oft spiegelt das Verhalten der Patienten nur das in der Praxis vorherrschende Klima wider. Dies beginnt schon damit, dass relativ häufig vergessen wird, dass ein freundlicher Empfang an der Rezeption die beste Visitenkarte der Praxis sein kann. Ist das jedem Praxismitglied klar, steht einem respektvollen und freundlichen Patienten-umgang eigentlich nichts mehr im Wege.

Patiententypen richtig einschätzen

Daneben gibt es dennoch fünf Patiententypen, die immer wieder für Stress sorgen. Dies sind vor allem Dauernörgler, Besserwisser, Quasselstrippen, Schweigsame und Querulanten. Die folgenden

Typisierungen sind dabei nur Extrembeispiele. Reaktionen auf Beanstandungen sollten deshalb immer an den Einzelfall angepasst werden.

Der Dauernörgler

Der Dauernörgler ist der Typ Patient, dem man es nie recht machen kann, ganz egal wie sehr man sich anstrengt. Er ist äußerst kritisch eingestellt und findet immer ein Haar in der Suppe. Überraschenderweise ist er ausgesprochen treu und kommt trotz aller anscheinenden Widrigkeiten auch weiterhin in die Praxis.

Praxishinweis

Lassen Sie sich von diesem Patienten nicht provozieren. Kommunizieren Sie weiterhin zuvorkommend und höflich. Oftmals wollen diese Patienten einfach nur wahrgenommen und gehört werden.

Der Besserwisser

Der Besserwisser wiederum hat etwas gelesen, gehört oder erfahren und fühlt sich nun kompetent genug, um mitreden zu können. Was tun? Besserwisser gibt es in allen Altersklassen und in allen Gesellschaftsschichten. Auch hier gilt, sich nicht provozieren zu lassen. Besserwissererei geht einher mit mangelndem Selbstwertgefühl, das nur durch Hinhören und Bestätigen aufgerichtet werden kann.

Weitere Themen

Mammographie-Screening

Kurzfilme und Dialogforum
im Internet

Fortbildung

- Sievert – Wer gab der Einheit ihren Namen?
- MRT trotz Schrittmacher?
- Wichtige Termine für MTRA im April und Mai 2013

Praxishinweis

Solange es fachlich stimmt, was der Patient äußert, ist alles in Ordnung. Stellt er jedoch falsche Behauptungen auf, müssen Sie korrigieren. Machen Sie es Ihrem Patienten leicht, indem Sie zum Beispiel sagen: „Ich verstehe Ihre Meinung, aber...“ Auf diese Weise bekommt der Patient im ersten Satzteil recht, im zweiten können Sie erklären, wie es sich wirklich verhält. Ihre Erklärung wird so eher angenommen.

Die Quasselstrippe

Patienten, die in ihren Ausführungen nicht zu stoppen sind, stellen die Praxis vor ein zeitliches Problem und strapazieren dabei die Nerven des Behandlungsteams extrem. Manche Patienten haben zu Hause keinen Gesprächspartner und nutzen jede Gelegenheit, bei der ihnen jemand zuhört. Andere überspielen mit vielen Worten ihre Angst.

Praxishinweis

Unterbrechen Sie diese Patienten möglichst früh. Je länger Sie warten, desto schwieriger wird es. Das wirkungsvollste Stoppsignal ist die Nennung des Namens: „Herr Mayer, entschuldigen Sie, wenn ich Sie kurz unterbreche ...“

Der Schweigsame

Der Quasselstrippe steht der Patient gegenüber, dem man jedes Wort sprichwörtlich aus der Nase ziehen muss. Um zu erfahren, ob er alles verstanden hat, muss man ihn aus der Reserve locken.

Praxishinweis

Stellen Sie diesen Patienten offene Fragen, die ihnen mehr Worte abverlangen, als ja und nein, zum Beispiel „Es interessiert mich zu wissen, wie Sie darüber denken...“ Legen Sie dabei gezielte Pausen ein, damit der Patient Zeit zum Nachdenken hat und sich eventuelle Fragen überlegen kann.

Der Querulant

Der Querulant will unbedingt recht haben. Seine Forderungen sind rigoros und auch vor Drohungen macht er nicht halt.

Praxishinweis

Auch hier gilt, sich nicht provozieren zu lassen. Thematisieren Sie Drohungen: „So kommen wir nicht weiter. Was halten Sie davon, wenn wir erst einmal festlegen, wie wir miteinander reden wollen.“ Weisen Sie generell auf die besondere Qualität Ihrer Arbeit hin und erfassen falls nötig Vereinbarungen schriftlich in der Patientenakte. Aber Vorsicht! Nicht jeder fragende oder misstrauische Patient ist automatisch ein Querulant, nur weil er von seinem Recht Gebrauch macht, in Entscheidungsprozesse eingebunden zu werden.

**Mammographie-Screening
Kurzfilme und Dialogforum
im Internet**

Jede Frau zwischen 50 und 69 Jahren erhält alle zwei Jahre die Einladung zum Brustkrebs-Screening mittels Mammographie. Mit der Einladung erhält sie auch ein Merkblatt zu den Vor- und Nachteilen dieser Untersuchung. Offensichtlich bleiben jedoch häufiger Fragen wie etwa zur Strahlenbelastung, zu alternativen Diagnosemöglichkeiten oder zu falschen und überflüssigen Diagnosen offen.

Um Frauen besser zu informieren und offene Fragen zu beantworten, geht die Kooperationsgemeinschaft Mammographie, nun in die Informationsoffensive. Unter www.gut-informiert.de können Frauen und andere Interessierte ihre Fragen zur Brustkrebs-Früherkennung vom unabhängigen Krebsinformationsdienst (KID) des Deutschen Krebsforschungszentrums beantworten lassen.

Ein weiteres Angebot der Kooperationsgemeinschaft sind kurze Informationsfilme, die kritische Fragen aufnehmen und diese auf der Basis aktueller Screening-Ergebnisse sowie wissenschaftlicher Studien beleuchten.

Wer eine telefonische Beratung bevorzugt, kann die kostenlose Hotline des Krebsinformationsdienstes unter 0800-4203040 nutzen.

Fortbildung**Sievert – Wer gab der Einheit ihren Namen?**

Sievert ist für jede MTRA, jeden Radiologen und Nuklearmediziner eine geläufige Einheit. Wird damit doch die Äquivalentdosis angegeben, welche die biologische Wirkung radioaktiver Strahlung beschreibt (1 Sv = 1 J/kg). Benannt ist sie nach dem gleichnamigen schwedischen Wissenschaftler. Doch wer genau verbirgt sich hinter diesem Namen?

Rolf Maximilian Sievert wurde 1896 in Stockholm/Schweden als Kind deutschstämmiger Eltern geboren. Seine schulischen Leistungen waren nicht herausragend. Nach dem Abitur brach er ein Medizin- und Elektrotechnikstudium ab, um dann an der Universität Uppsala Mathematik, Astronomie und Meteorologie zu studieren.

Sein besonderes Interesse galt der Strahlenphysik, Medizinphysik und Messtechnik. 1921 begann er an einer Stockholmer Krebsklinik zu arbeiten. Ungeklärt war zu diesem Zeitpunkt, wie Röntgenstrahlen dosiert werden müssen, um eine ausreichende Wirkung am Tumor zu entfalten, ohne zu große Schäden anzurichten. Sievert entwickelte eine Methode, um die Intensität von Röntgenstrahlen zu messen: die transportable Sievert-Kammer, einen Vorläufer des Dosimeters. Später entwickelte er eine Apparatur zum Schutz vor zu hohen Strahlenbelastungen und traf Festlegungen zur Dosis, mit der Patienten bestrahlt werden durften.

Sievert war bald auch international anerkannt. Er gehörte zu den Gründungsmitgliedern der Internationalen Kommission für Strahlungseinheiten und Messung (ICRU) und war Vorsitzender der Internationalen Strahlenschutzkommission (ICRP). In Schweden war er maßgeblich am ersten Strahlenschutzgesetz von 1941 beteiligt. Sievert war Mitglied der Schwedischen Akademie der Wissenschaften und leitete 27 Jahre das Radiophysikalische Institut in Stockholm. Er starb am 3. Oktober 1966 an einer Embolie.

Fortbildung MRT trotz Schrittmacher?

Die Zahl der Patienten mit Herzschrittmacher (SM) und implantierbarem Defibrillator (ICD) steigt ständig. Aufgrund möglicher Wechselwirkungen muss bei diesen Patienten die Indikation für eine MRT-Untersuchung streng gestellt werden, ist jedoch nicht ausgeschlossen. Aufgrund des starken statischen äußeren Magnetfelds während der MRT-Untersuchung kann es unter Umständen zu einer Dislokation des Aggregates oder der Elektroden kommen. Darüber hinaus können sich durch die Erwärmung insbesondere der Elektrodenspitze Ödeme und Narben an der Herzmuskulatur bilden. Und schließlich kann das Aggregat selbst durch elektromagnetische Interferenzen direkt beeinflusst werden. Folgen können Rhythmusstörungen und schlimmstenfalls Herzstillstand sein.

Vorgehen bei der Untersuchung

Im Alltag empfiehlt sich folgendes Vorgehen bei Schrittmacher-Patienten:

- Strenge Indikationsstellung
- Durchführung nur in Einrichtungen mit entsprechender Erfahrung
- Betreuung durch Kardiologen und Radiologen bei der Untersuchung
- MRT-Protokoll: Feldstärke < 1,5 T, möglichst wenige Sequenzen, möglichst keine Oberflächenspulen
- Monitoring während der Untersuchung (EKG, Blutdruck, Puls-oxymetrie) bis zum Abschluss der Reprogrammierung des SM/ICD
- Verlaufskontrolle der SM/ICD-Parameter nach ein und drei Monaten

Indikationen

Insgesamt gibt es nur wenige Indikationen, bei denen eine MRT-Untersuchung unverzichtbar ist. Hierzu zählen beispielsweise intraspinale Prozesse mit drohender neurologischer Symptomatik. Aus der Untersuchung müssen sich immer therapeutische Konsequenzen für den Patienten ergeben. Zu beachten sei auch, dass das Metall des Aggregats und der Elektroden vor allem im Bereich des Thorax zu Artefakten führen kann.

MRT-taugliche Schrittmacher

Die Industrie hat vor diesem Hintergrund mittlerweile Schrittmacher-Systeme entwickelt, mit denen MRT-Untersuchungen möglich sind. Voraussetzung ist aber auch hier eine Umprogrammierung und Kontrolle des SM/ICD vor und nach der Untersuchung.



Impressum

Herausgeber und Verlag: IWW Institut für Wirtschaftspublizistik
Verlag Steuern · Recht · Wirtschaft
GmbH & Co. KG, Aspastr. 24,
59394 Nordkirchen,
Telefax: 02596 922-99, Telefon 02596 922-0

Redaktion: Patrick Koll B.A. (verantwortlich); RAIN, FAIN
StR Franziska David (Chefredakteurin),
Dr. med. Marianne Schoppmeyer

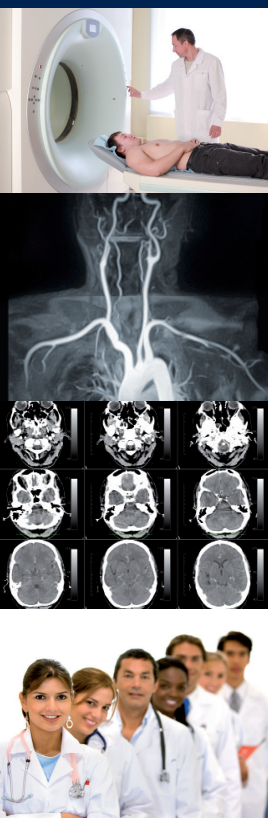
Lieferung: Dieser Informationsdienst ist eine kostenlose Serviceleistung der
Dr. Wolf, Beckelmann & Partner GmbH



Robert Florin Straße 1, 46238 Bottrop
Tel: 02041 - 7464-0, Fax: 02041 7464-99

Hinweis: Der Inhalt des Informationsdienstes ist nach bestem Wissen und Kenntnisstand erstellt worden. Die Komplexität und der ständige Wandel in der in ihm behandelten Rechtsmaterie machen es jedoch notwendig, Haftung und Gewähr auszuschließen. „Praxisteam aktiv“ gibt nicht in jedem Fall die Meinung der Dr. Wolf, Beckelmann & Partner GmbH wieder.

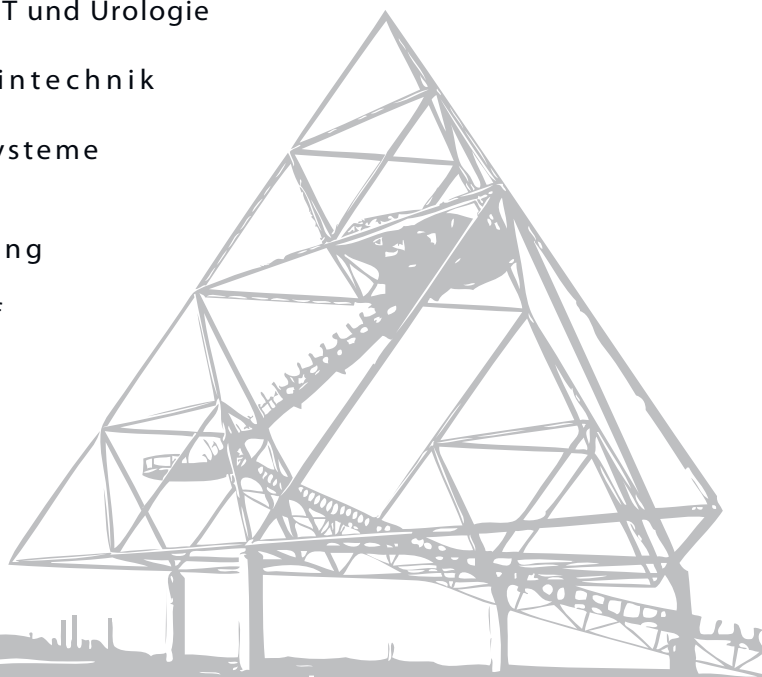
BECKELMANN



In Bottrop zuhause. Für Sie überall.

- ✓ Kontrastmittel für CT, MRT und Urologie
- ✓ Röntgen- und Medizintechnik
- ✓ Hochdruckinjektionssysteme (CT, MRT, Angio)
- ✓ Aus- und Weiterbildung
- ✓ Sprechstundenbedarf
- ✓ Praxisbedarfsartikel
- ✓ QM/Organisation
- ✓ Bürobedarf

Unser Sortiment bestimmen Sie!



Fortbildungsveranstaltungen

Wichtige Termine für MTRA im April und Mai 2013Alle Veranstaltungen der Firma Beckelmann finden Sie auch unter www.beckelmann.de in der Rubrik „Schulungsprogramm“.

Ort & Datum	Veranstaltung	Anmeldung & Info	Kosten
Bottrop 10.04.2013	Patientenempfang und Telefon	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74640, Fax: 02041-746499, E-Mail: info@beckelmann.de	max. 30 Teilnehmer, kostenfrei
Düsseldorf 11.04.2013	Fortbildung im Forum „FIF 2013“: Basics der Mammographie-Interpretation	Leitung: Prof. Dr. med. G. Antoch, Prof. Dr. med. M. Cohnen, Prof. Dr. med. S. Diederich, Prof. Dr. med. B. Kurtz, Dr. med. K. Papke, Veranstalter: Institut für Diagnostische und Interventionelle Radiologie, Universitätsklinikum Düsseldorf; Institut für Klinische Radiologie, Städt. Kliniken Neuss, Lukaskrankenhaus GmbH; Institut für Diagnostische und Interventionelle Radiologie, Marien Hospital Düsseldorf; Radiologische Klinik, Ev. Krankenhaus, Düsseldorf; Abt. für Radiologie und Nuklearmedizin, St. Bonifatius-Hospital, Lingen, Internet: http://www.drgakademie.de/site/veranstaltungskalender/31-12-2013-fif-fortbildung-im-forum-2013	max. 80 Teilnehmer, kostenfrei
Bottrop 12.04.2013	Workshop Patientenempfang und Telefon	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74640, Fax: 02041-746499, E-Mail: info@beckelmann.de	max. 12 Teilnehmer, kostenfrei
Düsseldorf 13.04.2013	Workshop Kardio-MRT	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74640, Fax: 02041-746499, E-Mail: info@beckelmann.de	Beckelmann-Kunden 100 Euro, Nichtkunden 130 Euro
Bottrop 19.04.2013	Workshop Patientenempfang und Telefon	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74640, Fax: 02041-746499, E-Mail: info@beckelmann.de	max. 12 Teilnehmer, kostenfrei
Leipzig 20.04.2013	Workshop Muskuloskeletale Bildgebung: Schulter und Hüfte	Wissenschaftliche Leitung: Prof. Dr. Matthias Gutberlet, Veranstalter/Organisator/Anmeldung: Herzzentrum Leipzig, Diagnostische und Interventionelle Radiologie, Ansprechpartnerin: Frau Pache, Strümpellstraße 39, 04289 Leipzig, Tel: 0341-8651702, E-Mail: anke.pache@herzzentrum-leipzig.de , Internet: http://www.herzzentrum-leipzig.de	max. 20 Teilnehmer, 50 Euro
Bottrop 24.04.2013	Qualitätsmanagement in der radiologischen Praxis	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74640, Fax: 02041-746499, E-Mail: info@beckelmann.de	max. 30 Teilnehmer, kostenfrei
Mönchengladbach 24.04.2013 bis 25.04.2013	Bildnachverarbeitung in der CT	Dachverband für Technologen/-innen und Analytiker/-innen in der Medizin Deutschland e.V., Geschäftsstelle, Spaldingstraße 110b, 20097 Hamburg, Tel: 040-2351170, Fax: 040-233373, E-Mail: info@dvta.de	max. 12 Teilnehmer, dvta-Mitglieder 299 Euro, Nichtmitglieder 549 Euro
Düsseldorf 04.05.2013	Refresherkurs Röntgeneinstelltechnik	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74640, Fax: 02041-746499, E-Mail: info@beckelmann.de	max. 10 Teilnehmer, kostenfrei
Bottrop 15.05.2013	Datenschutz in der radiologischen Praxis	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel.: 02041-74640, Fax: 02041-746499, E-Mail: info@beckelmann.de	max. 30 Teilnehmer, kostenfrei
Düsseldorf 23.05.2013	Fortbildung im Forum "FIF 2013": Qualitätskriterien in der digitalen Radiographie	Leitung und Veranstalter: siehe Termin am 11.04.2013 in Düsseldorf, Internet: http://www.drgakademie.de/site/veranstaltungskalender/31-12-2013-fif-fortbildung-im-forum-2013	max. 80 Teilnehmer, kostenfrei
Berlin 25.05.2013 bis 25.05.2013	CT für Fortgeschrittene	Dachverband für Technologen/-innen und Analytiker/-innen in der Medizin Deutschland e.V., Geschäftsstelle, Spaldingstraße 110b, 20097 Hamburg, Tel: 040-2351170, Fax: 040-233373, E-Mail: info@dvta.de	max. 16 Teilnehmer, dvta-Mitglieder 109 Euro, Nichtmitglieder 218 Euro
Hamburg, Congress Center Hamburg 29.05.2013 bis 01.06.2013	94. Deutscher Röntgenkongress	Deutsche Röntgengesellschaft e.V., Ernst-Reuter-Platz 10, 10587 Berlin, Tel: 030/916070-0, Fax: 030-916070-22, E-Mail: office@drg.de , Internet: www.drg.de	siehe Programm

Beckelmann auf dem
94. Deutschen Röntgenkongress
Stand G.01/Saal 3