

#### Patientenkommunikation

### Der erste Eindruck zählt

von Rolf Leicher, Kommunikationstraining, Heidelberg

Solange die Patienten freundlich sind, macht es keine Mühe, ebenso freundlich zu reagieren. Eine freundliche Ausstrahlung wird allerdings schwierig, wenn Patienten schlecht gelaunt in die Praxis kommen. Denn eine positive Ausstrahlung nach dem Hauruck-Verfahren hält niemand lange durch. Freundlichkeit strengt an, wenn sie gespielt ist und klappt langfristig nicht, wenn die innere Einstellung nicht stimmt. Praxisteam aktiv zeigt Ihnen, wie Sie auch unfreundlichen Patienten positiv gegenüber treten können.

#### Programmieren Sie sich positiv

Die erste Minute im Kontakt mit einem Patienten ist meist sehr viel wichtiger als die folgenden drei bis fünf Minuten. Ihre positive Ausstrahlung muss also schon beim Begrüßen des Patienten entstehen. Denn der erste Eindruck ist entscheidend.

Legen Sie keine übertriebene, unechte Höflichkeit an den Tag. Wenn Worte und Mimik nicht mit Ihrer inneren Einstellung übereinstimmen, erkennen sensible Pati-

enten dieses Verhalten schnell und lehnen es ab. Schmeicheln hingegen zeichnet sich durch echte Ausstrahlung aufgrund einer positiven inneren Einstellung aus. Es zeigt Freundlichkeit, die leichtfällt.

#### Halo-Effekt

Der sogenannte Halo-Effekt kann diesen ersten Eindruck noch verschlimmern. Er besagt, dass ein Patient unbewusst nach dem auffälligsten Merkmal bei Ihnen schaut. Und dann verallgemeinert er:

Unfreundliche MTRA = negative Bewertung Ihrer Leistung. Ein ganzer Rattenschwanz von schlechten Eigenschaften wird noch angehängt, getreu dem Motto: Wer unsympathisch wirkt, den mag ich nicht. Und wen ich nicht mag, dem traue ich nicht.

Positive Merkmale führen dagegen zu positiven Rückschlüssen: Sympathische MTRA = glaubwürdig = tolle Praxis!

#### Marzipan-Methode

Wer in der ersten Minuten die acht Punkte der Marzipan-Methode einsetzt, schafft schnell eine Sympathie-Ebene zwischen sich und dem Patienten.

#### Mimik – Lächeln bei der Begrüßung

Lächeln kostet nichts. Lächeln macht zwar aus viel Arbeit nicht weniger, aber es macht sie leichter. Ein freundliches Gesicht macht das Gespräch nicht kürzer,

#### Rückblick

### Spendenaktion der Firma Beckelmann auf dem 93. Deutschen Röntgenkongress in Hamburg

Im Rahmen des 20-jährigen Jubiläums der Dr. Wolf, Beckelmann & Partner GmbH fand auf dem 93. Deutschen Röntgenkongress in Hamburg eine Spendenaktion zugunsten des Kinderhospiz-Sternenbrücke Hamburg statt.

Bei einer Spende ab 5 € erhielten die Kongressteilnehmer einen von 1.000 hochwertigen Fußbällen gratis. Die Fa. Beckelmann verdoppelte diesen Betrag. So konnte am 25.06.2012 ein Scheck in Höhe von 12.076 € an das Kinderhospiz-Sternenbrücke Hamburg überreicht werden.

Frau Ute Nerge, die Gründerin des Kinder-Hospiz, nahm diesen Scheck dankend entgegen. Sie war sehr glücklich darüber, endlich zwei dringend benötigte Pflegebetten davon kaufen zu können.

Vielen Dank an die Spender für die Unterstützung dieser Aktion.



Ute Nerge und Peter Beckelmann bei der Scheckübergabe

aber um einiges angenehmer. So gesehen ist der Unterschied zwischen teilnahme- loser Pflichterfüllung und freundlicher Gesprächsführung gar nicht so unbedeutend. Verzerren Sie nicht Ihr Gesicht, sondern schauen Sie freundlich und entspannt. Lächeln Sie den Patienten an, wenn Sie mit ihm sprechen. Lächeln macht Sie nicht nur sympathisch. Wer lächelt, sieht auch besser aus. Nutzen Sie die Methode auch am Telefon. Denn Ihr Lächeln verändert auch Ihre Stimme.

**Ausdrucksweise durch Ihre Stimme**

Versuchen Sie nicht krampfhaft, Ihre Stimme sympathisch klingen zu lassen. Wenn Sie einen Patienten sympathisch finden, ist Ihre Stimme automatisch angenehm. Stress und Hektik im Alltag schaden Ihrer positiven Ausstrahlung.

**Recht geben, zuhören können**

Jeder Patient will Gehör und Zustimmung finden. Halten Sie sich in der Praxis daher mit Ihrer eigenen Meinung gegenüber Patienten zurück. Lassen Sie den Patienten reden und stellen Sie Fragen über den Hintergrund seiner Meinung. Schreiben Sie Toleranz ganz groß, es macht Sie sympathisch.

**Innere Einstellung: Positiv**

Programmieren Sie sich positiv, achten Sie stärker als bisher auf Ihre innere Einstellung. Freundlichkeit heißt für Sie: „Jeden akzeptieren, ihn so annehmen, wie er ist und nicht, wie man ihn gerne hätte.“ Dazu gehört Verständnis für die Laune, die Ungeduld oder das Meckern Ihrer Patienten. Akzeptieren Sie, dass Menschen unterschiedlich sind. Freundlichkeit, die Sie geben, erhalten Sie (häufig) zurück!

**Positive Worte verwenden**

Achten Sie auf Ihre Wortwahl. Vermeiden Sie negative Formulierungen wie „Sie müssen“ oder „Sie dürfen nicht“. Verwenden Sie stattdessen positive Wörter wie „Bitte“ und „Danke“, allerdings nicht pausenlos nach dem Gießkannen-Prinzip. Gelegentlich benutzt schaffen Sie damit ein besseres Klima. Im Folgenden finden Sie einige hilfreiche Beispiele.

Statt negativ	Besser positiv
Das geht nicht	Ich kann nichts versprechen, aber ich versuche es
Da müssen Sie warten	Bitte gedulden Sie sich einen Moment
Dafür bin ich nicht zuständig	Zuständig dafür ist ...
Sie müssen die Röntgenbilder mitbringen	Bitte bringen Sie die Bilder mit
Da haben Sie mich falsch verstanden	Ich habe mich unklar ausgedrückt
Diese Woche nicht mehr	Voraussichtlich nächste Woche

**Akzeptanz aller Patienten-Typen**

Tolerieren Sie jung und alt, solche die im Overall kommen und solche im Anzug. Lassen Sie sich nicht von der Kleidung eines Patienten beeindrucken. Sie kommen mit Patienten besser zurecht, wenn Sie deren Eigenschaften akzeptieren. Es ist ein typisches Merkmal Ihres Berufs, mit unterschiedlichen Menschen klarzukommen. Gleichzeitig ist Ihre Ausstrahlung so sympathisch.

**Namen des Gesprächspartners nennen**

Jeder wird gern bei seinem Namen genannt: „Guten Morgen, Frau Müller.“ „Wie geht es Ihnen, Herr Meier?“ Natürlich ist es unmöglich, jeden Patienten mit Namen zu kennen. Aber ein kurzer Blick auf den Überweisungsschein, die Krankenakte oder den Terminplaner kann Ihnen hier schnell weiterhelfen und lässt bei den Patienten einen positiven Eindruck zurück.

Die Marzipan-Methode	
<b>M</b>	Mimik – Lächeln bei der Begrüßung
<b>A</b>	Ausdrucksweise durch Ihre Stimme
<b>R</b>	Recht geben, wenn der Patient recht hat
<b>Z</b>	Zuhören können, ausreden lassen
<b>I</b>	Innere Einstellung positiv programmieren
<b>P</b>	Positive Worte benutzen: Ja, danke, bitte, gut usw.
<b>A</b>	Akzeptanz aller Patienten-Typen
<b>N</b>	Name des Gesprächspartners nennen

Fortbildung

**Autopsie mittels CT bald Alternative zur herkömmlichen Obduktion?**

Wissenschaftler am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf konnten zeigen, dass eine virtuelle Autopsie mithilfe einer Multidetektor-Computertomographie (MDCT) der konventionellen Obduktion durchaus ebenbürtig ist.

In einer Studie wurden 162 verstorbene Patienten untersucht: Bei 47 von ihnen wurde neben der postmortalen MDCT-Untersuchung auch eine herkömmliche Obduktion durchgeführt. Dabei wurden in der virtuellen Autopsie 88 % der bereits klinisch gestellten Diagnosen bestätigt. Daneben fanden sich weitere 10 relevante Diagnosen und 53 unbedeutende Diagnosen, die vor dem Tod des Patienten nicht bekannt waren. Mithilfe der herkömmlichen Obduktion wurden 93 % der Diagnosen bestätigt, weitere 14 relevante Diagnosen und 61 unbedeutende Diagnosen wurden neu gefunden.

Es wurden jedoch auch Diagnosen übersehen. In der virtuellen Autopsie waren dies in erster Linie kardiovaskuläre Erkrankungen (Myokardinfarkt, Lungenembolie, tiefe Beinvenenthrombose) und Karzinome, in der herkömmlichen



**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:** Dr. Stephan Voß M.A. (verantwortlich); RAin, FAin StR Franziska David (Chefredakteurin); Dr. med. Marianne Schoppmeyer (Redakteurin)

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

Obduktion traumatische Frakturen, Pneumothoraces und Fremdkörper.

### Vorteile der virtuellen Autopsie

In den letzten Jahrzehnten ist die Zahl der Obduktionen kontinuierlich auf etwa 5 % zurückgegangen. Ein wesentlicher Grund dafür ist die mangelnde Bereitschaft Angehöriger, einer Obduktion zuzustimmen. Durch die virtuelle Autopsie ließe sich die Akzeptanz der Angehörigen und damit der Anteil postmortalen Untersuchungen erhöhen, was wiederum der Ausbildung der klinisch tätigen Ärzte zugutekommen würde.

Die Kosten einer virtuellen Autopsie liegen nach Berechnungen der Autoren deutlich unter denen einer herkömmlichen Obduktion. Auch vermuten sie, dass in Zukunft viele Krankenhäuser/pathologische Abteilungen mit dem nötigen technischen Equipment ausgerüstet sein würden. Die Beurteilung der postmortalen MDCT-Bilder könnte auf teleradiologischem Weg durch spezialisierte externe Befunder erfolgen.

**Quelle:** Wichmann D et al.: Virtual autopsy as an alternative to traditional medical autopsy in the intensive care unit. *Ann. Intern. Med.* 2012; 156: 123 - 130.

### Buchtipp

## Praxiskurs MRT

von Wolfgang Nitz, Thieme Verlag, 2., überarbeitete Auflage 2011, ISBN: 3-13-139722-5, 79,95 Euro

Im Buch wird großer Wert auf die bildliche Darstellung des sonst so trockenen Themas gelegt. Auf 234 Seiten werden 592 Abbildungen gezeigt. Theoretische Grundlagen bis hin zu Besonderheiten und Risiken in der MRT werden anschaulich dargestellt. Das physikalische Basiswissen wird ergänzt durch die Themen kontrastmittelgestützte MR-Angiographie, Spektroskopie, Perfusion und Diffusion sowie Mehrkanaltechnologie und parallele Bildgebung. Anhand von Fallbeispielen verdeutlichen die Autoren wie sich durch die Änderung der Sequenzparameter das MR-Bild verändert. So lässt sich durch den Anwender selbst die Bildqualität optimieren.

### Patientenkommunikation

## Informationsmaterial für das Wartezimmer

Radiologen und ihre Mitarbeiter genießen in Deutschland einen hervorragenden Ruf, das genaue Leistungsspektrum ihrer Praxis ist jedoch vielen Patienten wenig bekannt. Um dies zu ändern, stellt die Dt. Röntgengesellschaft vier verschiedene Broschüren für das Wartezimmer zur Verfügung, die in leicht verständlicher Sprache über die Arbeit in der Radiologie und der Nuklearmedizin informieren. Die Broschüren sind als Hefte im DIN-A5-Format gehalten und können zu einem Plakat aufgeklappt werden. Zusätzlich gibt es eine CD mit ausgewählten radiologischen und nuklearmedizinischen Bildern. Diese Bilder finden sich auch auf einer Plakatserie wieder, die den Laien für radiologische Bilder begeistern soll. „Sie sehen eine Walnuss? Wir sehen einen Schlaganfall.“, heißt es beispielsweise zu dem MRT-Schnittbild eines Kopfes.

Materialien und weitere Informationen unter: [www.medizin-mit-durchblick.de](http://www.medizin-mit-durchblick.de)

# Jetzt neu!!!

## Kongresskalender-App

Im AppStore / Google-Play  
kostenlos heruntergeladen.

Einfach entsprechenden QR-Code scannen  
und installieren.



AppStore



Google-Play  
(ehem. Android Market)

Wir wünschen Ihnen viel Spaß mit Ihrer neuen App und freuen uns, Ihnen einen nützlichen Helfer für die Planung Ihrer nächsten Kongressbesuche zur Verfügung stellen zu können.



Fortbildungsveranstaltungen

**Wichtige Termine für MTRA im August und September 2012**Alle Veranstaltungen der Firma Beckelmann finden Sie auch unter [www.beckelmann.de](http://www.beckelmann.de) in der Rubrik „Schulungsprogramm“.

Ort & Datum	Veranstaltung	Anmeldung & Information	Kosten
Hamburg 20.08.2012 bis 22.08.2012	MR-Kurs	Leitung/Organisation: Dr. Hendrik Kooijman, Lübeckertordamm 5, 20099 Hamburg, Tel: 040-28996314, E-Mail: <a href="mailto:hendrik.kooijman@philips.com">hendrik.kooijman@philips.com</a> , Kontaktadresse / Anmeldung: Frau Christine Garff, Tel: 040-28996433, Fax: 040-28996657, E-Mail: <a href="mailto:christine.garff@philips.com">christine.garff@philips.com</a>	max. 35 Teilnehmer, Fachärzte 690 Euro, AiW/MTRA 490 Euro
Hamburg 31.08.2012 bis 01.09.2012	7. Neuroradiologisches Herbstsymposium 2012	Leitung: Prof. R. Brüning, Jan Höltje, Veranstalter: Asklepios Klinik Barmbek, Röntgeninstitut, Ansprechpartner: Prof. R. Brüning, Rübenkamp 220, 22291 Hamburg, Tel: 040-1818829811 Kontaktadresse: Lena Götze, Lohmühlenstraße 5, 20099 Hamburg, Tel: 040-1818852542, Fax: 0400-1818852544, E-Mail: <a href="mailto:aerzteakademie@asklepios.com">aerzteakademie@asklepios.com</a>	max. 200 Teilnehmer, Ärzte 85 Euro, AiW 60 Euro, MTRA 20 Euro, Workshops kosten pauschal 20 Euro
Bottrop 31.08.2012 bis 06.10.2012	Wochenendkurs zum Erwerb von Kenntnissen im Strahlenschutz in der Röntgendiagnostik (Röntgenschein)	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74 64-0, Fax: 02041-74 64-99, E-Mail: <a href="mailto:info@beckelmann.de">info@beckelmann.de</a>	min. 10 bis max. 16 Teilnehmer, 900 Euro einschließlich kursbezogener Unterlagen und Pausenverpflegung
Frankfurt am Main - Höchst 10.09.2012	Qualitätszirkel Mammadiagnostik: Rolle des PET-CT	Leitung: Prof. Dr. med. Markus Müller-Schimpfle, Veranstalter / Organisator: Klinikum Frankfurt Höchst, Institut für Radiologie, Ansprechpartner: Prof. Dr. med. M. Müller-Schimpfle, Gotenstraße 6-8, 65929 Frankfurt am Main - Höchst, Tel: 069-31062818, Fax: 069-31062315, E-Mail: <a href="mailto:radiologie@klinikumfrankfurt.de">radiologie@klinikumfrankfurt.de</a>	kostenfrei
Bottrop 14.09.2012	Anmeldung und Telefon	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74 64-0, Fax: 02041-74 64-99, E-Mail: <a href="mailto:info@beckelmann.de">info@beckelmann.de</a>	max. 30 Teilnehmer, kostenfrei
Jülich 14.09.2012 bis 15.09.2012	MR- Sicherheitsbeauftragter für Magnetresonanztomographiegerät nach ÖNORM S 1125-1 und -2	Wissenschaftliche Leitung: Prof. Dr. med. Karl-Josef Langen Organisation: Forschungszentrum Jülich, Institut für Neurowissenschaften und Medizin (INM-4), Prof. Dr. N. Jon Shah, Wilhelm-Johnen-Straße, 52428 Jülich, Tel: 02461-616836, E-Mail: <a href="mailto:n.j.shah@fz-juelich.de">n.j.shah@fz-juelich.de</a> Kontaktadresse / Anmeldung: Dorothe Krug, E-Mail: <a href="mailto:d.krug@fz-juelich.de">d.krug@fz-juelich.de</a>	500 Euro
Bottrop 19.09.2012	MRT-Diagnostik der Leber und der Nieren	Dr. Wolf, Beckelmann und Partner GmbH, Robert-Florin-Straße 1, 46238 Bottrop, Tel: 02041-74 64-0, Fax: 02041-74 64-99, E-Mail: <a href="mailto:info@beckelmann.de">info@beckelmann.de</a>	max. 30 Teilnehmer, kostenfrei
Göttingen 15.09.2012 bis 16.09.2012	Zertifizierungskurs zur Fachkraft für Mammadiagnostik, Teil 2 von 2 (1. Teil: 16. - 17.06.12)	Leitung: Prof. Dr. Uwe Fischer, Organisation: Prof. Dr. Uwe Fischer, Dr. Friedemann Baum, Diagnostisches Brustzentrum Göttingen, Bahnhofsallee 1d, 37081 Göttingen, Tel: 0551-820740, E-Mail: <a href="mailto:brustzentrum-goettingen@web.de">brustzentrum-goettingen@web.de</a> Kontaktadresse / Anmeldung: CoMMa GmbH, Frau Annette Strauber-Fischer, Bahnhofsallee 1e, 37081 Göttingen, Tel: 0551-4886614, Fax: 0551-3898174, E-Mail: <a href="mailto:comma-goettingen@web.de">comma-goettingen@web.de</a>	max. 50 Teilnehmer, 337,50 Euro
Wiesbaden 22.09.2012 und 20.10.2012	Mammographie Intensivkurs	Deutscher Verband Technischer Assistentinnen/Assistenten in der Medizin e.V. Geschäftsstelle, Spaldingstraße 110b, 20097 Hamburg, Tel: 040 - 23 51 17 - 0, Fax: 040 - 23 33 73, E-Mail: <a href="mailto:info@dvta.de">info@dvta.de</a>	268 Euro für dvta-Mitglieder, 536 Euro für Nichtmitglieder
Leipzig 26.09.2012 bis 29.09.2012	64. Kongress der DGU	Weitere Informationen und Anmeldung unter <a href="http://www.dgu-kongress.de">www.dgu-kongress.de</a> (Bei Online-Anmeldung verlängerter Frühbucherrabatt bis 15.08.2012!)	Zwischen 70 und 330 Euro
Leipzig 27.09.2012 bis 28.09.2012	MRT für Anfänger	Deutscher Verband Technischer Assistentinnen/Assistenten in der Medizin e.V. Geschäftsstelle, Spaldingstraße 110b, 20097 Hamburg, Tel: 040 - 23 51 17 - 0, Fax: 040 - 23 33 73, E-Mail: <a href="mailto:info@dvta.de">info@dvta.de</a>	196 Euro für dvta-Mitglieder, 392 Euro für Nichtmitglieder

Besuchen Sie uns auf dem  
64. Kongress der DGU  
Stand F 23