

# Zuhören zahlt sich aus

**In einer interdisziplinären Fachtagung diskutierten im Ärztehaus Bayern in München Experten und Besucher über Probleme in der Arzt-Patienten-Kommunikation und mögliche Lösungen. Die positive Wirkung einer gelungenen Arzt-Patienten-Kommunikation wurde einhellig bestätigt. Und auch die drei größten Hemmnisse, warum es in der Praxis dann trotz besserem Wissen doch nicht funktioniert, waren schnell identifiziert: Die Bürokratie, die fehlende Kommunikationsausbildung der Ärzte und das Entlohnungssystem im Gesundheitswesen. Geld verdienen der Arzt in Deutschland nicht mit Zuhören, sondern mit Aktivitäten und Leistungen.**

Staatssekretärin Melanie Huml (CSU) betonte in ihrem Grußwort, dass die große Bedeutung der Arzt-Patienten-Kommunikation häufig unterschätzt werde. Im Durchschnitt dauere die typische Konsultation in deutschen Allgemeinärzterpraxen pro Patient nur 7,6 Minuten. Huml empfahl: „Das Gespräch mit dem Arzt und seinen Zuhörern sollte wieder stärker in den Vordergrund rücken“. Es sei wissenschaftlich belegt, dass auch die gelungene Kommunikation eine zentrale Rolle im Gesundheitsprozess spiele. Patienten würden an ihrer Ärztin oder ihrem Arzt besonders die Fähigkeit zuzuhören schätzen. Durch eine gute Kommunikation entstehe auch ein größeres Vertrauen und das trage zu einem effizienteren Therapieerfolg bei. Die Staatssekretärin forderte eine Sicherung und Fortentwicklung der Freiberuflichkeit der Ärzte und einen Abbau unnötiger Bürokratie. Dadurch solle es mehr Zeit für das persönliche Gespräch geben. Kommunikation sei einem nicht in die Wiege gelegt, sondern müsse in den meisten Fällen gelernt und geübt werden.

Dr. H. Hellmut Koch, Präsident der Bayerischen Landesärztekammer (BLÄK), hält das Thema Arzt-Patienten-Kommunikation für enorm wichtig, da die Beschwerden über mangelnde Kommunikation doch weit verbreitet seien. Koch erklärte: „In Zeiten von Ökonomisierung und Industrialisierung der Medizin, ausufernder Dokumentation und Bürokratie und knapper Personalbemessung in Kliniken und Praxen sind die Zeiten für Gespräche und Kommunikation immer knapper geworden“. Problematisch seien vor allem auch die umfangreichen Dokumentationsanforderungen, die aus rechtlichen Gründen zur Abwehr von ungerechtfertigten Schadenersatzforderungen notwendig und geboten seien.



Staatssekretärin Melanie Huml und Präsident Dr. H. Hellmut Koch.

Nur wer interessiert frage, aufmerksam zuhöre und geschickt formuliere, werde auch bei der Diagnosestellung und Therapieentscheidung richtig liegen. Er empfahl eine Verankerung der professionellen Gesprächsführung in der Aus- und Weiterbildung von Ärztinnen und Ärzten.

„Mindestens die Hälfte der Patienten in der ärztlichen Praxis leidet unter Beschwerden ohne körperliches Korrelat, erläuterte Professor Dr. Hermann Fießl, Leiter des somatischen Querschnittsbereichs Klinikum München-Ost. Grundlage der Diagnostik dieser Störungen sei eine sorgfältige Anamnese im Rahmen eines ausführlichen Arzt-Patienten-Gesprächs. Genau diese Leistung biete das deutsche Gesundheitssystem nicht in ausreichendem Ausmaß an. Fießl erinnerte an einen Lehrsatz aus der Antike: „Zuerst das Wort, dann die Pflanze, zuletzt das Messer“.

Dr. Jana Jünger, Oberärztin an der Medizinischen Klinik der Universität Heidelberg, berichtete über die äußerst positiven Erfahrungen mit einem Kommunikations- und Interaktionstraining für Medizinerinnen und Mediziner (Medi-KIT). Die Studierenden beobachteten dabei ihr eigenes Kommunikationsverhalten und könnten im Austausch mit ihren Kommilitonen und den Fachdozenten aus ihren Fehlern lernen

und sich für den Einsatz am Patienten besser vorbereiten. Dabei würden Fertigkeiten der Patienten-Arzt- und Team-Kommunikation innerhalb komplexer Behandlungsszenarien, wie zum Beispiel der klinischen Visite, trainiert. Jünger forderte: „Ein integriertes Training ärztlicher kommunikativer Fähigkeiten vom ersten Studiensemester bis zum Praktischen Jahr (PJ) sollte Bestandteil aller medizinischer Curricula sein“.

Fast einhundert interessierte Teilnehmer aus den verschiedensten Fachbereichen besuchten die von der Stiftung Zuhören organisierte Veranstaltung. In einer regen Podiumsdiskussion engagierten sich auch viele Teilnehmer und brachten neue und interessante Aspekte ein. Im Resümee waren sich alle einig: Nur wer die richtigen Fragen stelle, wer zugewandt zuhöre und die richtigen Worte finde, wird mit seinen Vorschlägen erfolgreich sein und die Erwartungen und Bedürfnisse der Patienten erfüllen können. Notwendiger Beitrag der Politik wäre eine stärkere Berücksichtigung des Arzt-Patienten-Gesprächs in der Vergütung und ein Abbau unnötiger Bürokratie, damit die Ärzte den zeitlichen Freiraum für eine gute Kommunikation mit ihren Patienten haben.

Jodok Müller (BLÄK)