

Filme über das Zuhören und das Sprechen im ärztlichen Alltag

Gemeinsam mit der Medizinischen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität, Bereich CoMeD (Medizinische Kommunikation), hat die Ärztekammer Nordrhein ihren Leitfaden „Kommunikation im medizinischen Alltag“ multimedial für das Internet aufbereitet. Dazu hat CoMeD zu vielen der im Leitfaden besprochenen und typischen Gesprächssituationen Lehrvideos (Good-Practice-Beispiele) erstellt.

von Sabine Schindler-Marlow

Die Szene im Video ist schnell erzählt: Eine Patientin sitzt ihrer Hausärztin gegenüber. Die Kamera schwenkt abwechselnd zwischen den beiden Frauen hin und her, ist immer auf die Gesichter gerichtet. Zu Beginn des Gesprächs bittet die Patientin um ein Medikament gegen Schlafstörungen. Sie ist sichtlich aufgelöst und nervös, fährt mit ihren Händen durchs Gesicht. Die Ärztin beginnt das Gespräch offen, versucht herauszufinden, welcher Art die Schlafstörungen sind und wie lange diese schon anhalten. Die Patientin erklärt, dass sie seit einer Woche nicht mehr schlafen kann und nicht mehr zur Ruhe kommt.

Gute Kommunikation ist auch eine Frage der ärztlichen Haltung

Die Ärztin fragt vorsichtig nach einer möglichen Auslösesituation. Die Patientin wirkt zunehmend angespannt, ist den Tränen nah und schiebt die Unruhe auf die berufliche Situation. Doch die Ärztin achtet auf Zwischentöne. Sie hört zu, hält das Schweigen und die emotional schwierige Situation der Frau aus und schafft am Ende damit den Rahmen, dass sich die Patientin öffnet und erklärt, Opfer häuslicher Gewalt geworden zu sein. Das Video endet neben dem Aufzeigen von juristischen Entscheidungsoptionen mit dem Angebot der Ärztin, jederzeit als Ansprechpartnerin zur Verfügung zu stehen, mit einem neuen Termin und der Verschreibung eines angstlösenden Mittels für wenige Tage.



Kommunikation ist mehr als das Erlernen von Kommunikationstechniken. Sie ist auch eine Frage der ärztlichen Haltung gegenüber dem Patienten, die in den Videos besonders eindrucksvoll zur Geltung kommt.

In diesem zwölfminütigen Video wird der Umgang mit einer sehr schwierigen emotionalen Situation in der Arztpraxis beispielhaft am NURSE-Modell gezeigt. Gespielt wurde die Szene von einer Schauspielpatientin und einer echten Ärztin. Der Film ist eines von zwölf unterschiedlichen Kurzvideos, die illustrieren, wie die Arzt-Patient-Kommunikation auch in emotional sehr herausfordernden Situationen im Arztalltag gelingen kann. Inhaltlich werden Gesprächssituationen vom Überbringen schlechter Nachrichten bis hin zu einem Gespräch über Behandlungsfehler dargestellt.

Das Besondere an den Videos ist, dass die Patientenrollen von Schauspielerinnen und Schauspielern, aber die Arztrollen von erfahrenen Ärztinnen und Ärzten unterschiedlicher Fachrichtungen (Innere Medizin, Onkologie, Kardiochirurgie, Allgemeinmedizin, Pädiatrie, Psychosomatik etc.) gespielt wurden. André Karger, Facharzt für Psychosomatische Medizin am Klinischen Institut für Psychosomatische Medizin und Psychotherapie und Sprecher des Kommu-

nikations-Curriculums CoMeD der Medizinischen Fakultät der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, ist Mitautor der Videofilme. Ihm war es wichtig, dass die Videos mit Ärztinnen und Ärzten unterschiedlicher Fachrichtungen realisiert wurden und nennt dafür im Gespräch mit dem Rheinischen Ärzteblatt folgende Gründe: „Zum einen wollten wir zeigen, dass schwierige Arzt-Patienten-Gespräche ein Teil des Alltags aller Ärztinnen und Ärzte sind und dass es deshalb richtig ist, dass wir gerade in der Ausbildung eine breite Basiskompetenz für die sprechende und zuhörende Medizin aufbauen. Durch die Vielfalt der Ärztinnen und Ärzte, die in den Videos die Gespräche führen, demonstrieren wir als Berufsgruppe darüber hinaus, dass wir Kommunikation ernst nehmen und uns auf diesem Feld weiterentwickeln möchten.“

„Das Leben eines Kranken kann nicht nur durch die Handlungen eines Arztes verkürzt werden, sondern auch durch seine Worte oder sein Verhalten.“

Aus der Gründungsschrift der American Medical Association, 1847

Die Ärztekammer Nordrhein hat sich an der Erstellung der Lernvideos beteiligt. Seit dem Deutschen Ärztetag 2014 in Düsseldorf ist die Stärkung der Arzt-Patienten-Kommunikation ein Hauptanliegen der Kammer. 2015 hat die Kammer den Leitfaden „Kommunikation im medizinischen Alltag“ herausgegeben, der den inhaltlichen Rahmen für die Lernvideos setzt. Aus Sicht der Ärztekammer Nordrhein ist die gute Kommunikationsfähigkeit im Patientenkontakt eine ärztliche Kernkompetenz. Rudolf Henke, Präsident der Ärztekammer Nordrhein, führt in dem Vorwort des Leitfadens aus: „Diagnose- und Therapiefreiheit bedeutet heute, die Entscheidungen während einer Behandlung ganz individuell im Dialog mit dem Patienten in einem ausbalancierten Verhältnis von empathischer Nähe und professioneller Distanz zu treffen. Nur wenn diese Kommunikation gelingt, wird der Patient Vertrauen in den Arzt haben. Und genau diese Vertrauensverhältnis ist es, dass die Patient-Arzt-Beziehung über einen reinen Kunden-Dienstleister-Vertrag hinaushebt.“

Die Videos sind auf der Homepage der Ärztekammer Nordrhein unter www.aekno.de/Leitfaden-Kommunikation abrufbar. RA