

# Zur Therapietreue gehören immer zwei: Wege zu einer gelingenden Kommunikation

*Nicht immer gestaltet sich der Dialog zwischen Arzt und Patient zur beiderseitigen Zufriedenheit. Was beide jedoch gemeinsam haben, ist das Bedürfnis nach guter Kommunikation und einem angenehmen Gesprächsklima. Das wurde beim Fachtag der KV Nordrhein „Zur Treue gehören immer zwei – Wege zu einer gelungenen Kommunikation“ am 3. April deutlich.*

von Bianca Wolter

Über 200 Ärzte, Psychotherapeuten sowie Patienten- und Selbsthilferevertreter spürten im Düsseldorfer Haus der Ärzteschaft der Frage nach, welche Faktoren eine gute und offene Kommunikationskultur unterstützen. Schließlich erhöht ein gelungenes Gespräch nachweislich die Therapietreue und damit den Behandlungserfolg der Patienten.

Für Dr. Frank Bergmann, Vorstandsvorsitzender der KV Nordrhein, tragen „gegenseitige Wertschätzung, zugewandtes Zuhören und eine gemeinsame Lösungsfindung“ viel zum Heilungserfolg bei. Als Arzt müsse er sich in jedem Fall die Frage stellen: „Was kann ich tun, um den Patienten abzuholen und sein Anliegen zu verstehen?“ Gemeinsam mit seinem Stellvertreter Dr. Carsten König M. san. präsentierte er im Rahmen eines szenischen Dialogs, wie man ein Arzt-Patienten-Gespräch besser nicht führen sollte. Bergmann und König deckten dabei typische Verhaltensweisen der Kommunikationspartner auf. Patienten beklagten sich demnach oft, ihnen würde nicht richtig zugehört. Ärzte hingegen vermissten häufig kooperatives Verhalten bei ihren Patienten und die korrekte Einnahme der Medikamente im Rahmen einer Therapie.

Professor Dr. David Klemperer von der Ostbayerischen Technischen Hochschule Regensburg stellte Gesprächsmethoden vor, wie Arzt und Patient gemeinsam die richtige Dosis Medizin finden. Nur so lasse sich eine Lösung finden, die vom Patienten gut mitgetragen werden kann. „Das A und O dabei ist, dass Patienten die Gelegenheit erhalten, sich über den Sinn und Nutzen einer Behandlung eine eigene Meinung zu

bilden“, sagte Klemperer. Der medizinisch objektive und persönlich subjektive Bedarf stünden sich oft gegenüber.

Der Arzt und Fernsehmoderator „Doc Esser“ führte durch die Veranstaltung. In einer Talkrunde stellte er die Frage, wie sich trotz knapper Zeit in der Arztpraxis Gespräche konstruktiv führen lassen. Die NRW-Patienten- und Behindertenbeauftragte Claudia Middendorf plädierte für eine „bürgernahe Sprache“, mit der Behandlungsprozesse respektvoll und zugänglich erklärt werden sollten. Rita Januschewski und Dr. Volker Runge von der Gesundheitsselfhilfe NRW zufolge ist Patienten das Vertrauensverhältnis am wichtigsten. Nach Runges Einschätzung bleiben fehlende Zeit und der monetäre Aspekt Störfaktoren. KV-Vorstandsvorsitzender Bergmann hingegen sieht weniger die Zeit, sondern die Haltung und Präsenz des Arztes als entscheidend für ein gelungenes Gespräch an.

Die gemeinsame Veranstaltung von KV Nordrhein, Gesundheitsselfhilfe NRW und KOSKON war die Fortsetzung eines Fachtags

aus dem Jahr 2016 zum gleichen Thema. Schon damals wurde deutlich, dass vieles in der Arzt-Patienten-Kommunikation ungesprochen bleibt. Entsprechende Ergebnisse einer Studie zur gemeinschaftlichen Therapieverantwortung stellten Stephanie Theiß, Leiterin der Kooperationsberatung für Selbsthilfegruppen, Ärzte und Psychotherapeuten der KV Nordrhein, und Ulf Jacob von der Gesundheitsselfhilfe NRW vor.

In Workshops ging es unter anderem um Chancen und Risiken von „Dr. Google“, um wichtige Voraussetzungen für die kooperative Entscheidungsfindung und um Tele-Konsultation.

Im Sinne einer eingängigen Kommunikation wurden alle Redebeiträge mittels „Graphic Recording“ live visualisiert. Die grafische Dokumentation machte es den Zuhörern leichter, die Inhalte einprägsam nachzuvollziehen. RA

**Bianca Wolter** ist Mitarbeiterin der Kooperationsberatung für Selbsthilfegruppen, Ärzte und Psychotherapeuten (KOSA) der KV Nordrhein.



*Wege zu einer gelingenden Kommunikation beleuchteten auf der Fachtagung (v.l.n.r.): Prof. Dr. med. David Klemperer, Internistin Gabriele Schwerdtfeger, Ulf Jacob, Gesundheitsselfhilfe NRW, Petra Belke, KOSKON, Dr. Volker Runge, Gesundheitsselfhilfe NRW, Stephanie Theiß, KOSA, Dr. med. Frank Bergmann, Vorstandsvorsitzender KV Nordrhein, Dr. med. Carsten König M. san., stellvertretender Vorstandsvorsitzender KV Nordrhein, Rita Januschewski, Gesundheitsselfhilfe NRW, „Doc Esser“, Claudia Middendorf, NRW-Patienten- und Behindertenbeauftragte, Dr. med. Roland Tenbrock, André Beermann, Selbsthilfekontaktstelle Kreis Viersen, Dipl.-Psych. Evelyn Rasper.*

Foto: KV Nordrhein/Malinka