

Arzt-Patienten-Kommunikation: Patientenbeschwerden vorbeugen

Die gelungene Kommunikation zwischen Arzt und Patient ist grundlegend für den Behandlungserfolg. Doch welche Erwartungen haben Patientinnen und Patienten an ein Arzt-Patienten-Gespräch, und wie kommt es dazu, dass sie sich häufig falsch verstanden fühlen? Die Kreisstellen der Ärztekammer Nordrhein haben täglich mit Patientenbeschwerden zu tun und wissen: Oft lassen sich diese schon mit einfachen Mitteln verhindern.

von Jocelyne Naujoks

In der Arztpraxis muss es oft schnell gehen. Dabei bleibt die Kommunikation manchmal auf der Strecke. Das Ergebnis sind Missverständnisse zwischen Arzt und Patient oder zwischen Medizinischer Fachangestellter und Patient“, sagt Dr. Ivo Grebe, Vorsitzender der Kreisstelle Stadtkreis Aachen der Ärztekammer Nordrhein und benennt damit einen Hauptgrund für Beschwerden, mit denen sich Patienten an die Ärztekammer wenden. Patientinnen und Patienten fühlen sich häufig mit ihren Sorgen und Ängsten nicht gehört und ernstgenommen, sagt Grebe, hausärztlich tätiger Internist. „Aus den Beschwerden, die wir bekommen, spricht in den meisten Fällen die Enttäuschung der Patienten, nicht wertschätzend behandelt worden zu sein.“ Gerade älteren Patienten falle es zudem oft schwer, Diagnosen oder Therapieanweisungen auf Anhieb zu verstehen, hier brauche es mehr Ruhe und Zeit. „Es gibt dazu einen guten Leitsatz: „Ich muss erst die Antwort hören, um zu wissen, was ich gesagt habe“, zitiert Grebe.

„Kommunikation kann man lernen“

In der Kommunikation zwischen Arzt und Patient gehe jedoch in der Hektik des Alltags vieles verloren. Gerade darum muss seiner Meinung nach die Arzt-Patienten-Kommunikation im Medizinstudium und in der Ausbildung zur Medizinischen Fachangestellten viel häufiger und intensiver

behandelt werden, denn „Kommunikation kann man lernen“, betont der Hausarzt. Manche Beschwerden zeigten, dass auch die Kommunikation zwischen Arzt und Praxismitarbeitern Lücken aufweise.

Die Privatsphäre des Patienten schützen

Wie man den Patientinnen und Patienten begegnen will, sei ein wichtiges, aber oft vernachlässigtes Thema in vielen Arztpraxen, weiß auch Dr. Martina Franzkowiak de Rodriguez, Fachärztin für Allgemeinmedizin und Öffentliches Gesundheitswesen und Vorsitzende der Kreisstelle in Düsseldorf. „Wir bekommen häufiger Beschwerden, weil ein Patient sich zwar als Notfall einordnet, der Arzt aber keinen Notfall vorliegen sieht und den Patienten nicht mehr am gleichen Tag behandeln möchte.“ Dies führe zu unangenehmen Situationen in den Praxisräumen oder auch am Telefon. Auch dann sollten die Praxismitarbeiter sich Zeit für den Patienten nehmen und gegebenenfalls auch den Arzt dazu holen. „Wenn man dem Patienten ruhig und freundlich erklärt, warum er kein Notfall ist, ist viel erreicht“, rät Franzkowiak. Oft herrsche am Empfangstresen geschäftiges Treiben, die Patienten stünden Schlange, das weiß auch Franzkowiak. „Dann nehmen Sie den Patienten zur Seite und sprechen Sie mit ihm abseits des Trubels. Es ist wichtig und deeskalierend, immer die Privatsphäre des Patienten zu schützen.“

Grundsätzlich, so die Kreisstellenvorsitzende, nehme die Zahl der Beschwerden zu, gerade seit der Coronapandemie sei die Hemmschwelle, sich zu beschweren, bei den Patienten gesunken. Während die Kreisstelle im Jahr 2023 noch 100 Beschwerden bearbeitet hat, waren es 2025 schon 142 Beschwerden.

Ärgernis Praxisorganisation

„Die Zahl der Patientenbeschwerden, bei denen es um die telefonische Erreichbarkeit und Terminvergabe geht, ist beträchtlich und steigt“, sagt Dr. Rainer Holzborn, Vorsitzender der Kreisstelle Duisburg

der Ärztekammer Nordrhein. Hier brauche es neue Lösungen, doch der Fachkräftemangel bei den Medizinischen Fachangestellten und organisatorische Probleme erschwerten die Terminvergabe erheblich, sagt Holzborn, der als Facharzt für Frauenheilkunde und Geburtshilfe in Duisburg niedergelassen ist.

„Nur redenden Menschen kann geholfen werden. Das klingt abgedroschen, ist aber so und gilt gleichermaßen für Arzt und Patient“, spricht Holzborn aus Erfahrung. Viele Beschwerden könnten seiner Meinung nach im Keim erstickt werden, wenn Ärzte mehr mit ihren Patienten redeten: „Was genau ist die Diagnose, wie bin ich dazu gekommen und warum schlage ich diese oder jene Behandlung vor?“ Dem Patienten diese Fragen zu beantworten, reiche häufig schon aus, damit dieser die Arztpraxis mit einem guten Gefühl verlässt. Gleichzeitig ermuntere er Patientinnen und Patienten auch, ihre Beschwerden direkt an den Arzt heranzutragen. „Oft sind es Missverständnisse, die leicht ausgeräumt werden können.“

Wenn es heikel wird: sachlich bleiben

„Ein flapsiger Kommentar, auch wenn er lustig gemeint war, kann das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient gefährden“, sagt David Friedländer, Referent der Rechtsabteilung der Ärztekammer Nordrhein. Friedländer prüft rechtliche Fragen bei Patientenbeschwerden und weiß, dass es gerade in sensiblen Bereichen wie beim Körpergewicht oder bei potenziell unangenehmen Erkrankungen wichtig ist, sachlich zu bleiben und diese besonders vertraulich zu behandeln.

„Viele Ärztinnen und Ärzte kennen ihre Patientinnen und Patienten gut. Dieses Wissen über individuelle Bedürfnisse kann helfen, Gespräche und Entscheidungen achtsam zu gestalten“, erläutert Friedländer. In herausfordernden Situationen könne es zudem sinnvoll sein, eine Medizinische Fachangestellte als weitere Ansprechperson hinzuzuziehen, um den Gesprächsverlauf zu unterstützen. „Wenn es der Praxisablauf möglich macht, lohnt es sich, auf die Bedürfnisse der Patienten einzugehen. Möchte ein Patient zum Beispiel von einem Angehörigen ins Sprechzimmer begleitet werden, kann man ihm diesen Wunsch oft erfüllen und damit Vertrauen schaffen.“ RA