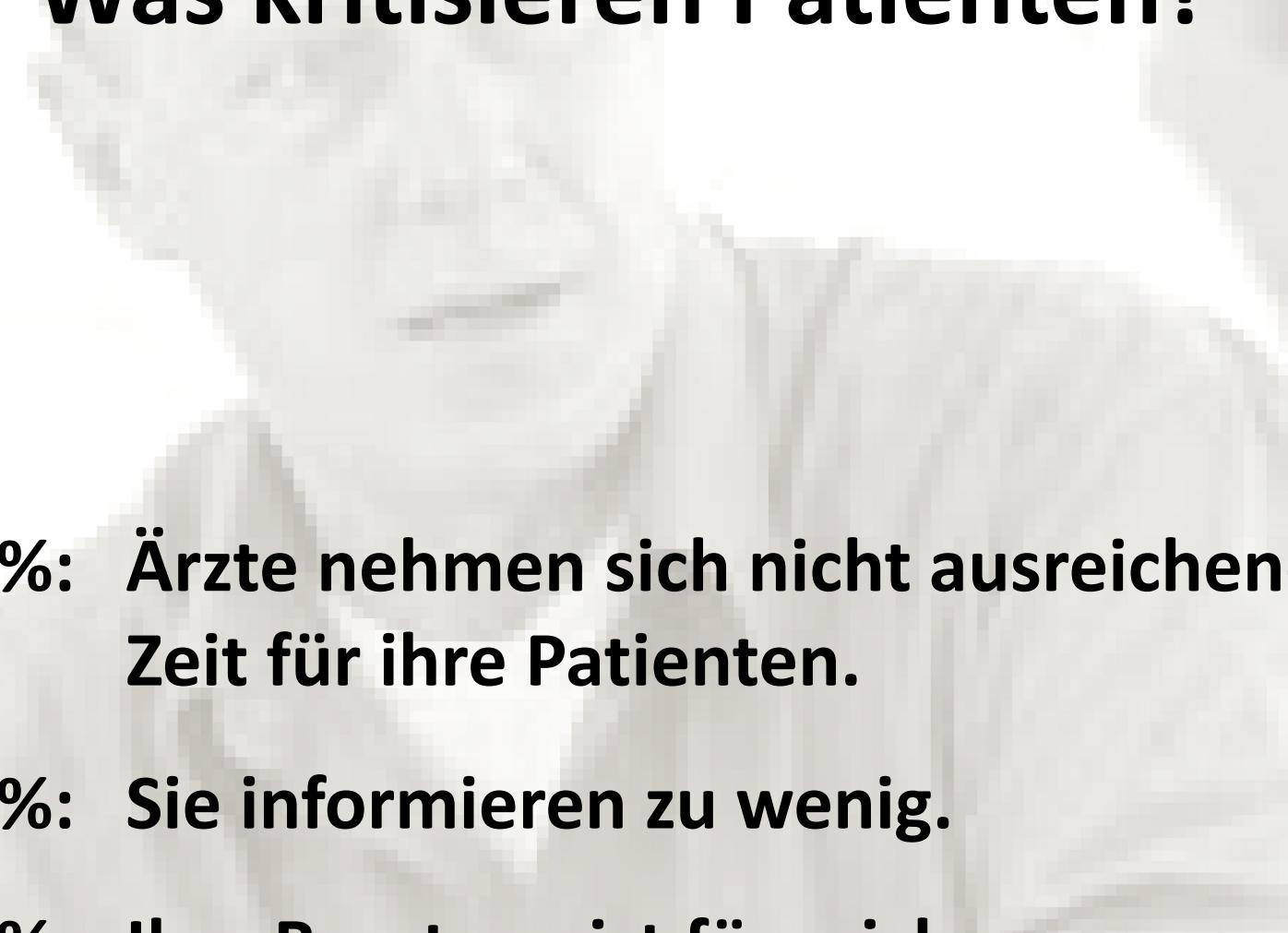


# simplify your work

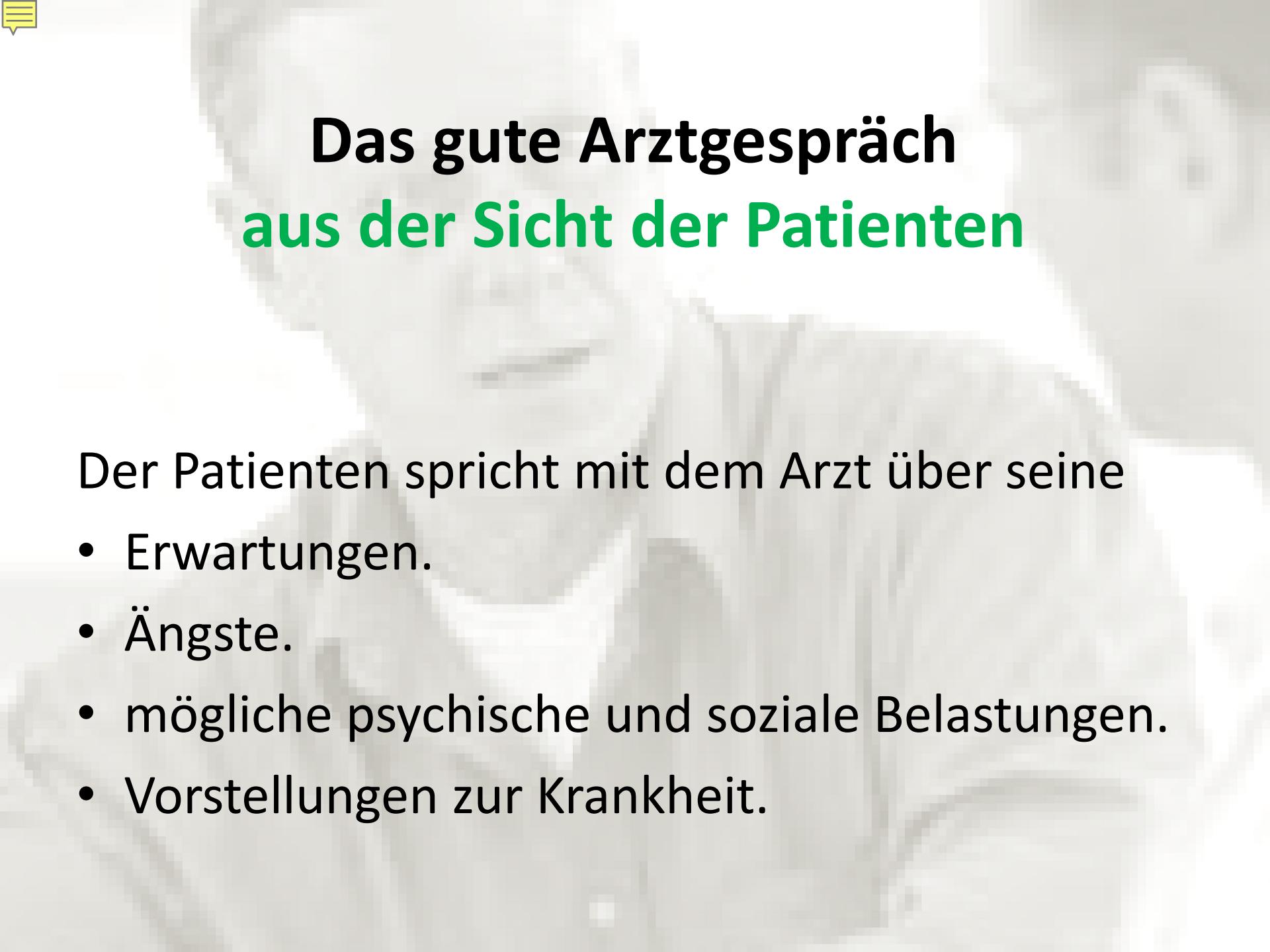
Wie im Krankenhaus alle häufiger das  
bekommen, was sie wollen.

mit Michael Wachholz



# Was kritisieren Patienten?

- 90%:** Ärzte nehmen sich nicht ausreichend Zeit für ihre Patienten.
- 82%:** Sie informieren zu wenig.
- 79%:** Ihre Beratung ist für mich unpassend.



# Das gute Arztgespräch aus der Sicht der Patienten

Der Patienten spricht mit dem Arzt über seine

- Erwartungen.
- Ängste.
- mögliche psychische und soziale Belastungen.
- Vorstellungen zur Krankheit.



# Das gute Arztgespräch aus der Sicht des Arztes

Der Arzt erhält

- schnell
- alle relevanten Informationen

Der Patient ist therapietreu.



# Zwei Wege zur Therapietreue

- Compliance
- Adherence



# Wie entsteht Adherence?

Kompetenz

Bindung

Selbstbestimmung

# Wie entsteht Adherence?

Kompetenz	Bindung	Selbstbestimmung
<b>Klare Strukturen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Transparenter Gesprächsaufbau</li><li>• Verständliche Sprache</li><li>• Neutrale Informationen</li><li>• Patienten helfen, klare und erreichbare Ziele zu formulieren</li><li>• Positives Feedback geben</li><li>• Selbstwirksamkeit unterstützen</li></ul>		

# Wie entsteht Adherence?

Kompetenz	Bindung	Selbstbestimmung
<p><b>Klare Strukturen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Transparenter Gesprächsaufbau</li><li>• Verständliche Sprache</li><li>• Neutrale Informationen</li><li>• Patienten helfen, klare und erreichbare Ziele zu formulieren</li><li>• Positives Feedback geben</li><li>• Selbstwirksamkeit unterstützen</li></ul>	<p><b>Anteilnahme</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Sorgen und Ängste erkunden</li><li>• Empathie ausdrücken</li><li>• Verständnis für die Sicht des Patienten äußern</li><li>• Nicht werten, verurteilen, Schuld zuweisen</li></ul>	



# Wie entsteht Adherence?

Kompetenz	Bindung	Selbstbestimmung
<b>Klare Strukturen</b>	<b>Anteilnahme</b>	<b>Autonomie stärken</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>• Transparenter Gesprächsaufbau</li><li>• Verständliche Sprache</li><li>• Neutrale Informationen</li><li>• Patienten helfen, klare und erreichbare Ziele zu formulieren</li><li>• Positives Feedback geben</li><li>• Selbstwirksamkeit unterstützen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Sorgen und Ängste erkunden</li><li>• Empathie ausdrücken</li><li>• Verständnis für die Sicht des Patienten äußern</li><li>• Nicht werten, verurteilen, Schuld zuweisen</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Kein Druck oder Zwang</li><li>• Widerstand gelassen annehmen</li><li>• Optionen selber erkunden und entdecken lassen</li><li>• Zur Verbalisierung von Veränderungen ermutigen</li><li>• Patienten Entscheidungen treffen lassen</li></ul>



# Die wirksamste Droge



# Putzen ist gesund



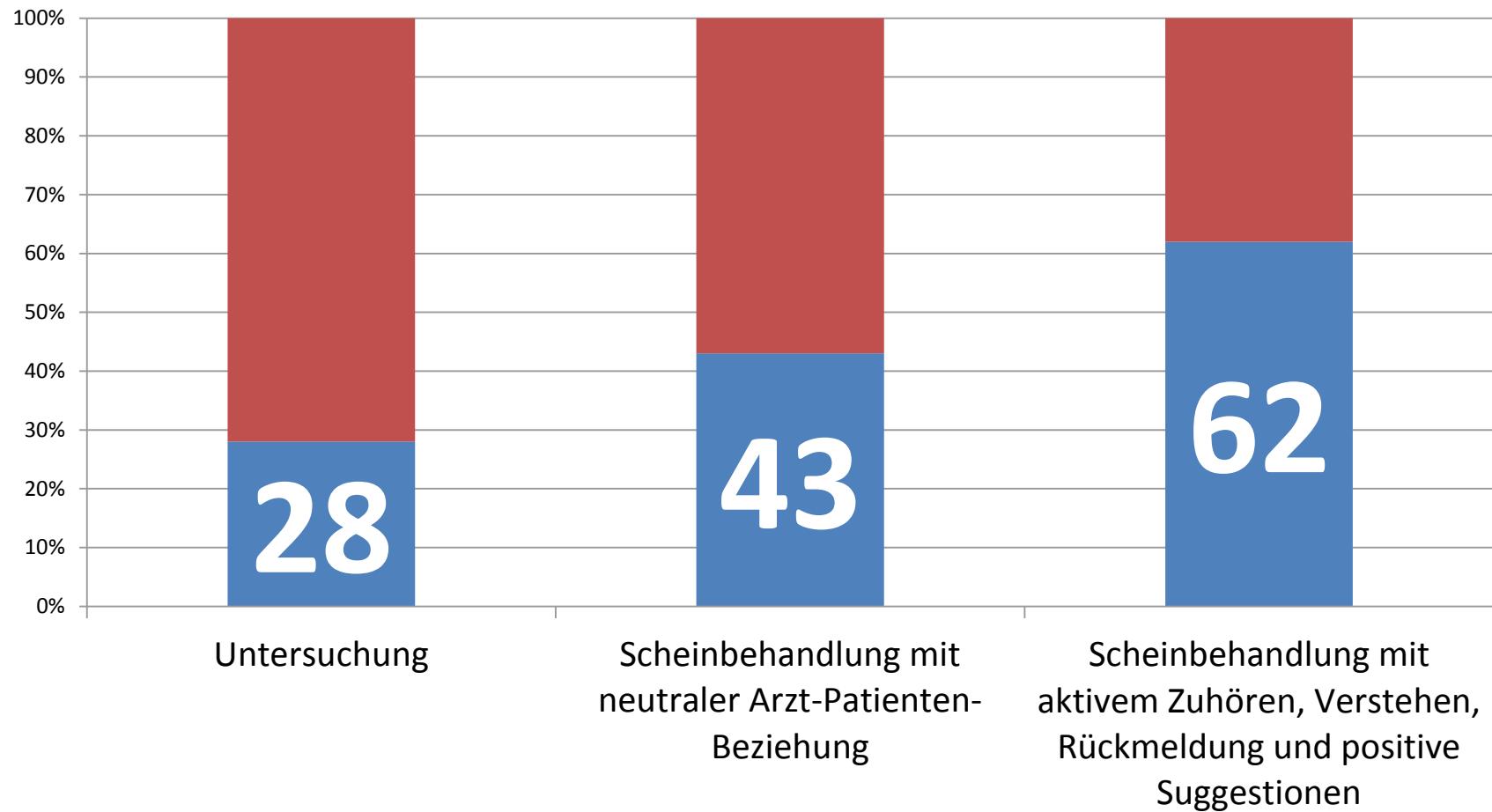
„Ihr Maß an Bewegung und Anstrengung entspricht genau der ärztlichen Empfehlung für ein optimales Gesundheitsprogramm.“

# Wenn positive Suggestionen heilen ...



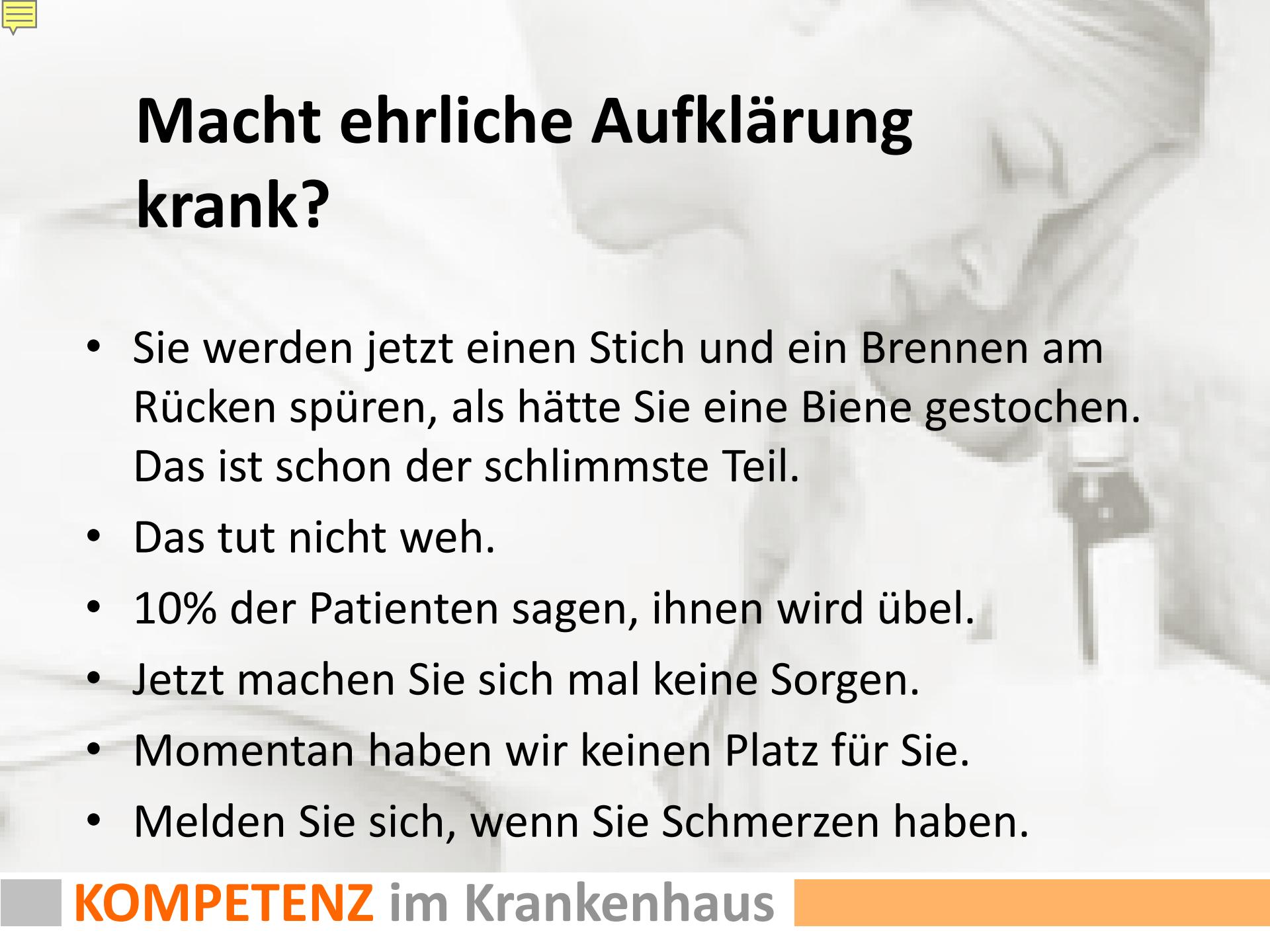
**KOMPETENZ** im Krankenhaus

# Die heilende Wirkung





Ich werde schaden



# Macht ehrliche Aufklärung krank?

- Sie werden jetzt einen Stich und ein Brennen am Rücken spüren, als hätte Sie eine Biene gestochen. Das ist schon der schlimmste Teil.
- Das tut nicht weh.
- 10% der Patienten sagen, ihnen wird übel.
- Jetzt machen Sie sich mal keine Sorgen.
- Momentan haben wir keinen Platz für Sie.
- Melden Sie sich, wenn Sie Schmerzen haben.

Wie lange dauert es - bei Ihnen?



**KOMPETENZ** im Krankenhaus

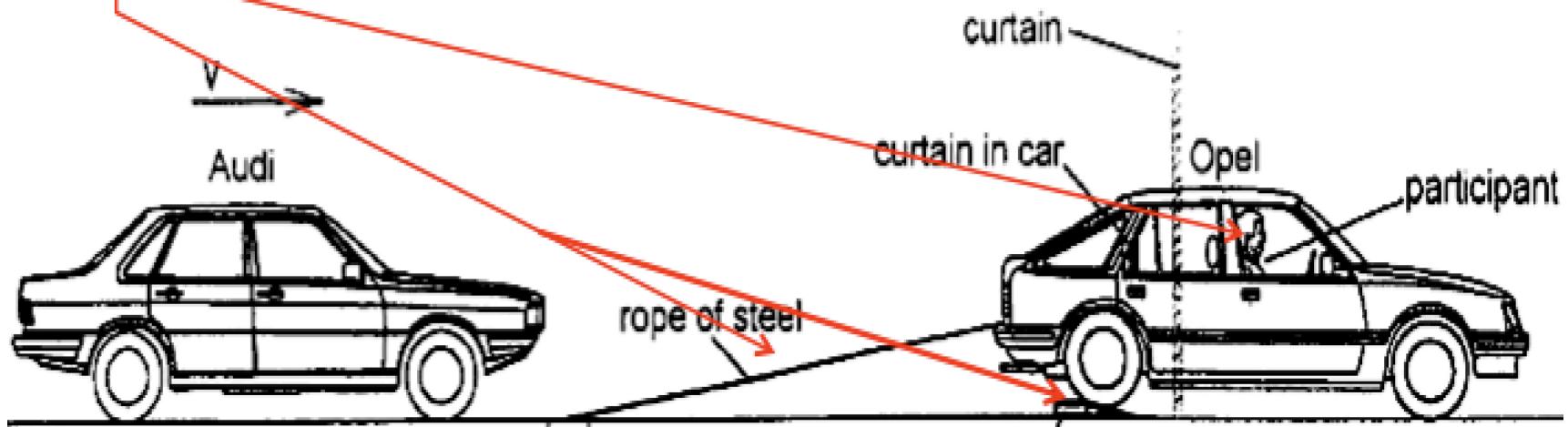
# Schönes Wochenende!

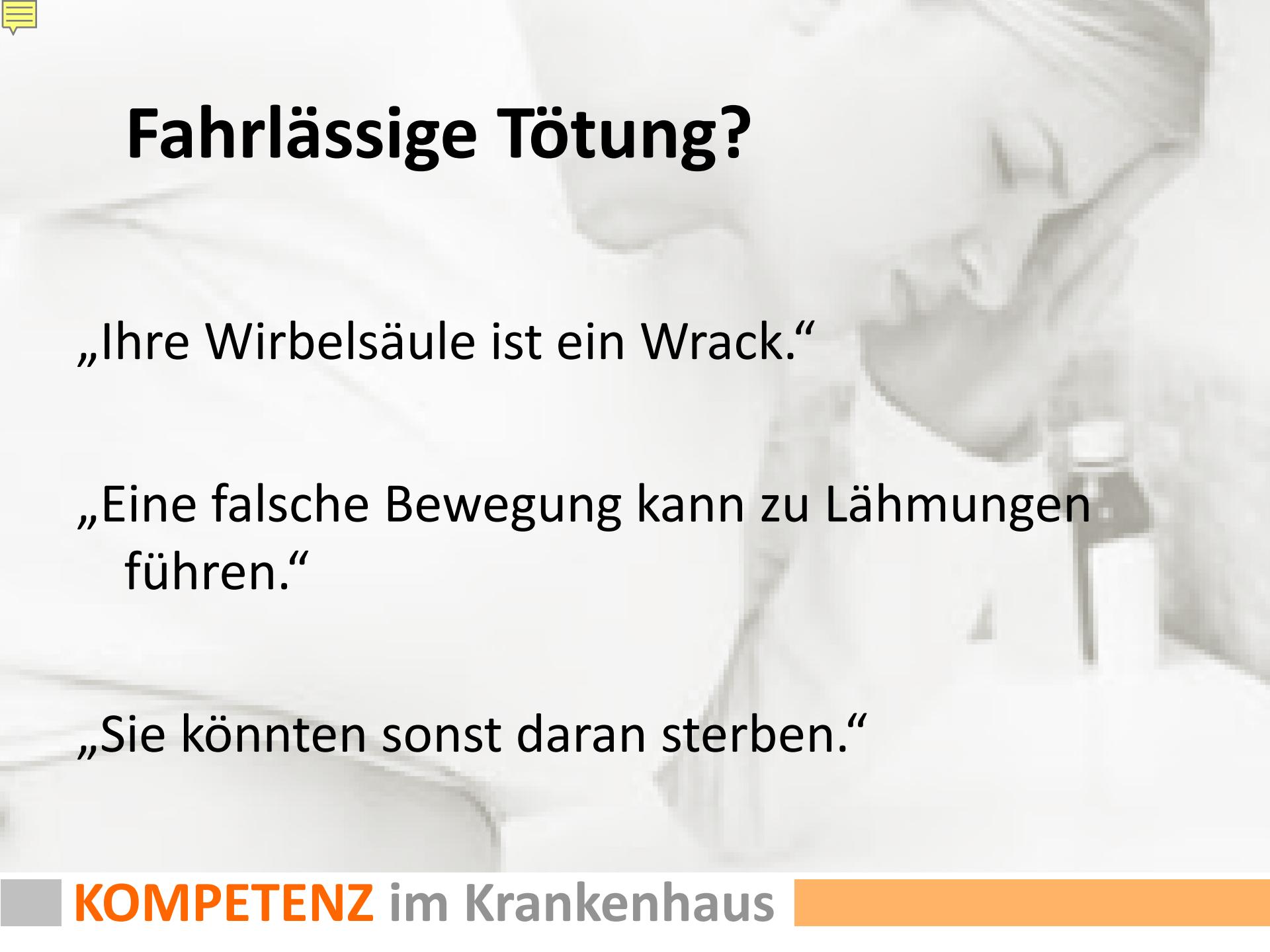


**[www.kompetenz-im-krankenhaus.de](http://www.kompetenz-im-krankenhaus.de)**

# Der Auffahrrunfall

- Seil wird gleichzeitig gelöst und Opel rollt von 6 cm hohem Keil 1.70 Meter vorwärts
- „Beschleunigung“ der HWS ist 4- 5x geringer als beim Übergang vom Stand zum Gehen





# Fahrlässige Tötung?

„Ihre Wirbelsäule ist ein Wrack.“

„Eine falsche Bewegung kann zu Lähmungen führen.“

„Sie könnten sonst daran sterben.“

# Misslingende Kommunikation

Führt bei Patienten und Angehörigen zu

- Aggression,
- Ablehnung,
- Widerstand und
- negativer Werbung.

Bei Mitarbeitern zu

- Erschöpfung
- Reizbarkeit
- Unverständnis