

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



Wie entsteht Adherence?

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



Wie entsteht Adherence?

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



Die wirksamste Droge





Putzen ist gesund



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



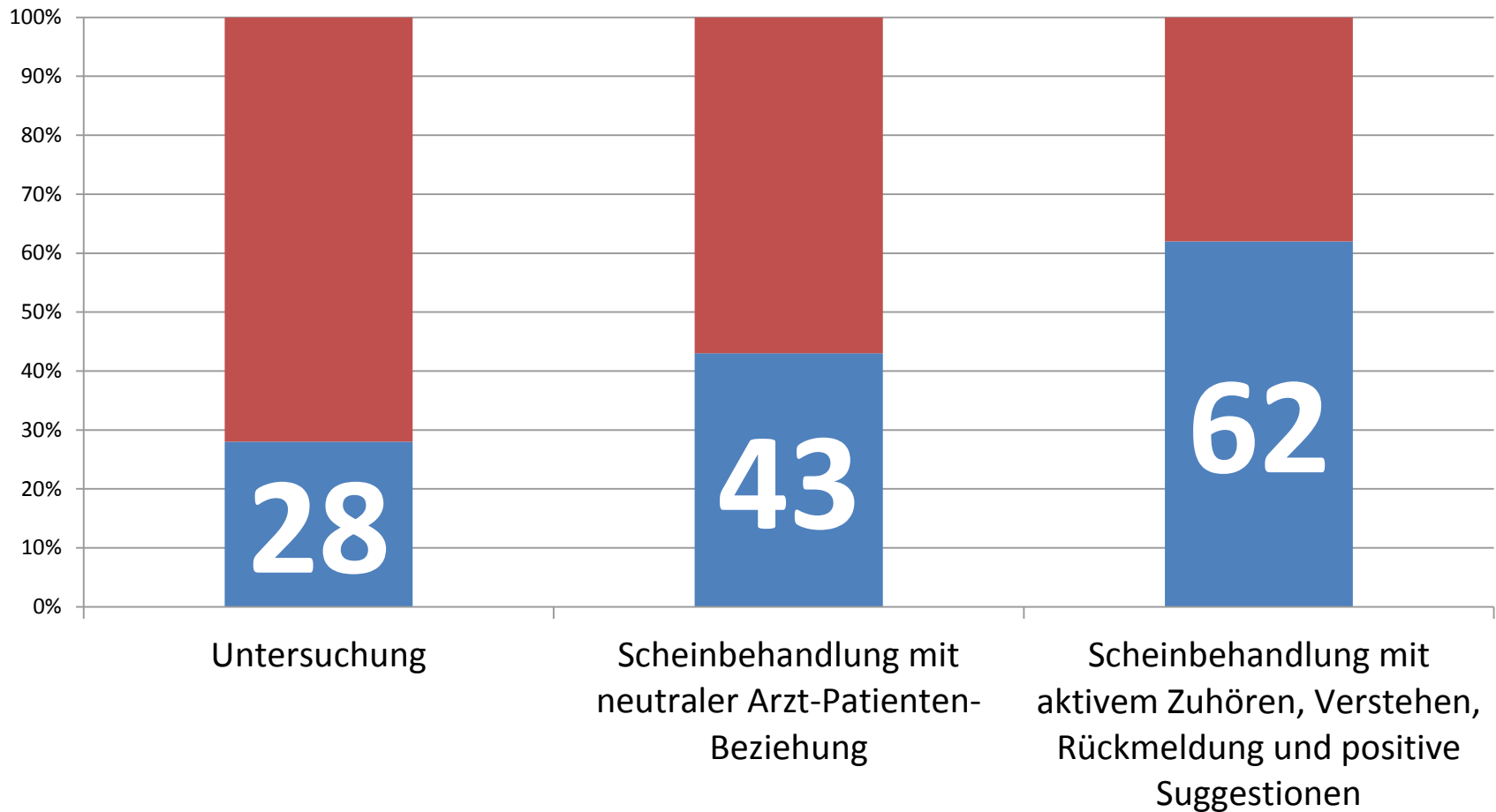
Wenn positive Suggestionen heilen ...



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?



← Notfall-
aufnahme

← BMZ

Emergency

Zufahrt Rettungsdienste

KOMPETENZ im Krankenhaus

Schönes Wochenende!

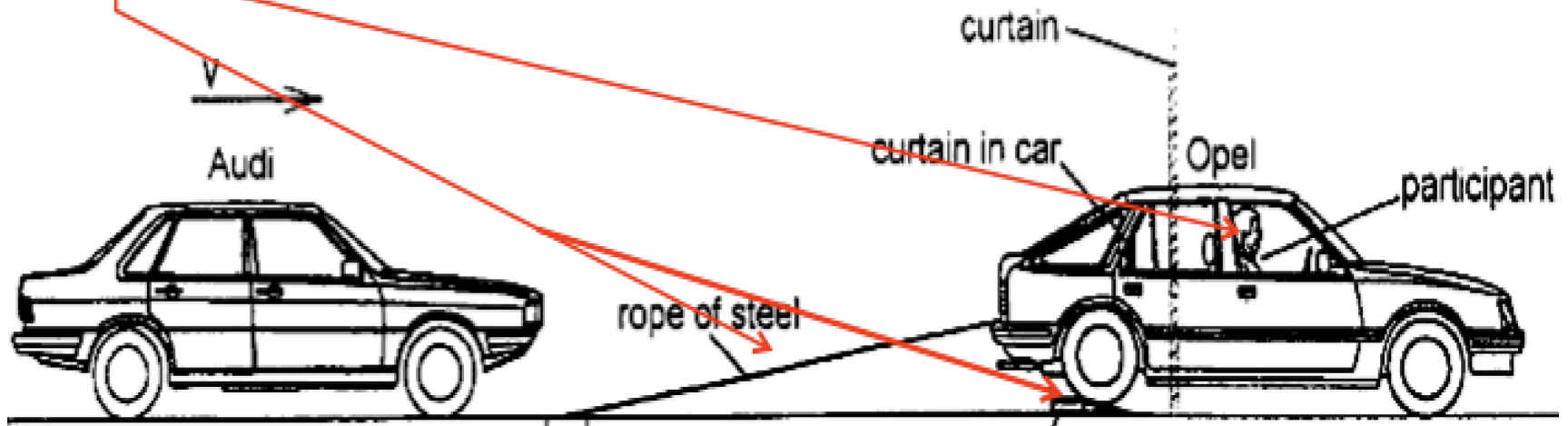


www.kompetenz-im-krankenhaus.de

Der Auffahrunfall

- 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