



LAUT GEDACHT

wegweiser zur umsetzung der patientenrechte

Stiefkind Kommunikation?

Dr. Harald Schlögel

Wohl kaum ein anderer Bereich ist so auf Kommunikation angewiesen wie jener der Gesundheit!

Am intensivsten erleben wir Ärzte das im Kontakt zu unseren Patienten. Es gibt darüber hinaus aber auch Kommunikation innerhalb der unterschiedlichen Berufsgruppen in den Krankenhäusern, der Krankenhaushierarchie entlang, mit anderen Kollegen, mit anderen Krankenhäusern, etc. Wir kommunizieren mündlich, schriftlich, non verbal - und vor allem - wir kommunizieren zu jeder Tages- und Nachtzeit (das heißt von ausgeruht bis übermüdet).

Doch wer hat uns eigentlich gelehrt das alles optimal zu tun?

Ich möchte jetzt nicht in das Horn stoßen, dass unser Medizinstudium unzureichend ist und wir nun auch eine Prüfung in Kommunikationswissenschaften ablegen müssen, um gute Ärzte zu werden. Es ist aber schon verwunderlich, dass gerade das „Wie gehen wir miteinander um“ so überhaupt keinen Stellenwert in der Mediziner Ausbildung hat. Unsere Kommunikation beruht vorwiegend auf persönlicher Erfahrung - nach dem Motto: „Mit dieser Methode habe ich die wenigsten Schwierigkeiten“

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Viel wichtiger scheint es offenbar zu sein, den fachlichen Part des Mediziners ständig zu verbessern - der „menschliche“ Teil bleibt dabei leider oft zurück!

Wir alle wissen, wie wichtig das persönliche Gespräch zwischen Arzt und Patient ist. In unserer täglichen Arbeit bleibt uns dazu leider oft viel zu wenig Zeit, weil uns Bürokratie und Verwaltung diese geradezu „wegfressen“. Mit der verbleibenden – wenigen – Zeit optimal umzugehen, will auch gelernt sein. Oft sind es wenige Worte und vor allem das „Wie“, die auch mitentscheidend für den Erfolg oder Misserfolg einer Therapie sein können. An uns Ärzten liegt es, einen Patienten auch durch unsere Worte bzw. durch die gesamte Kommunikation mit ihm, zu einer aktiven Mitarbeit auf seinem Gesundheitsweg zu bringen. Ein Fehler in diesem Bereich wird zwar nicht als „ärztliche Fehlleistung“ eingestuft, jedoch glaube ich, dass der Bereich Kommunikation mit sehr viel Umsicht und Feingefühl zu erfolgen hat. Und wenn uns weder Studium noch fachliche Ausbildung in diesem Bereich unterstützen, so sind wir als Ärzte umso mehr gefordert hier Eigeninitiative zu ergreifen.

Kürzlich hat sich nun ein Arbeitskreis gebildet, der es sich zu Aufgabe gemacht hat, zunächst einmal die Kommunikation in den Krankenhäusern zu verbessern. Mitglieder dieses Arbeitskreises sind die Ärztekammer Niederösterreich, die Donauuniversität Krems, der Patientenanwalt, die Landesakademie, der NÖGUS und Vertreter der Pflege.

In einem ersten Zusammentreffen wurde besprochen, dass mittels Fragebogen der Bereich Kommunikation bei allen im Gesundheitsbereich tätigen Berufsgruppen thematisiert werden soll. Das Ergebnis der Fragebogenaktion soll bei einer Enquete präsentiert werden. Danach wird (mit Veranstaltungen in den einzelnen Krankenhäusern) Interessierten die Gelegenheit geboten, sich mit dem Thema Kommunikation auseinander zu setzen.

Stiefkind Kommunikation?

Autor: Dr. Harald Schlögel

erschienen: Mai 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Vertiefte Ausbildung in Workshops soll in Folge einzelnen Mitarbeitern als „Multiplikatoren“ in den Krankenhäusern angeboten werden. Zur Zeit ist dieses Konzept erst im Rohentwurf, ich möchte Sie aber schon jetzt darüber informieren dass hier Aktivitäten geplant sind.

Ein Schlüssel zum Erfolg könnte die Freiwilligkeit sein, an dem Projekt teilzunehmen: Jeder von uns ist in seinem Tätigkeitsbereich mit ständig neuen Anforderungen (= zusätzlich geforderte Leistungen) konfrontiert. Mit den Jahren hat man gelernt sich dagegen erfolgreich zu wehren, umso mehr, als manches (Evaluierung der Ordinationen, Leistungskodierung in den Krankenanstalten, etc.) automatisch mit Verpflichtungen verbunden ist.

Das nunmehrige Projekt „Kommunikation“ beruht auf einem Angebot – ein Angebot dass man nützen kann oder auch nicht. Selbst bei nur flüchtigem Auseinandersetzen mit dem Thema wird man erkennen, dass hier Nachholbedarf besteht. Rasch wird einem dabei bewusst werden, dass Kommunikation weit mehr ist, als „nur reden“; vor allem aber, was man tun kann, die eigene Kommunikation (zum Wohle aller Beteiligten!) zu verbessern.

Und auch eines darf man nicht vergessen. Optimale Kommunikation dient nicht nur den anderen, sondern auch einem selbst. Dies betrifft einerseits „das eigene Zeitmanagement“ und letztlich auch die Erfolge der eigenen Aussagen. So wie nur in wenigen Bereichen, ist es in der Kommunikation möglich, vieles auszuprobieren ohne allzu großen, irreparablen Schaden anzurichten. Denn eines der Phänomene der Kommunikation ist, dass durch eben dieselbe entstandene Schäden wieder „rückgängig“ gemacht werden können.

Über den weiteren Verlauf des Projektes werden wir Sie laufend informieren.

Sollten Sie jetzt schon Interesse haben, mehr darüber zu erfahren, kontaktieren Sie mich!

Dr. Harald Schlögel

Stiefkind Kommunikation?

Autor: Dr. Harald Schlögel

erschienen: Mai 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.

Über den Autor: Dr. Harald Schlögel – Vizepräsident der Ärztekammer für NÖ

Geb. 21.8.1961 in St. Pölten

Promotion am 27.4.1987 in Wien

Seit 1.11.1988 Mitglied der Ärztekammer für NÖ

Facharzt für Hals-, Nasen- Ohrenkrankheiten und Phoniatrie

Von 1.11.1988 bis 31.12.1991 Ausbildung im Krankenhaus St. Pölten, HNO-Abteilung

Von 1.1.1992 bis 31.10.1994 Assistenzarzt im Krankenhaus St. Pölten, HNO-Abteilung

Seit 1.11.1994 Oberarzt im Krankenhaus St. Pölten, HNO-Abteilung

Seit 13.4.1994 im Kammervorstand und –vollversammlung

**Von 27.4.1994 bis 23.6.1999 Mitglied des Referates für Aus-, Fort- und Weiterbildung
Durchführung, Straffung und interessante Gestaltung der Fortbildung, sowie die
Koordination der zahlreichen Fortbildungsangebote.**

**Koordination zwischen Bezirken, Krankenhäusern, medizinischen Gesellschaften und der
Landesakademie-Donau-Universität. Erstellung des Fortbildungskalenders im NÖ Consilium.
Weiters die Vernetzung der Fortbildung mit anderen Referaten (Psy, Ganzheitsmedizin) und
die Kooperation mit diversen Pharmafirmen; Umsetzen des NÖ Turnus, Ermöglichung der
Erreichung des DFP.**

Von 23.6.1994 bis 20.3.1999 Vorsitzender der Sektion Spitalsärzte

**Ab Juni 1994 stellvertretender Bundessektionsobmann der Sektion Turnusärzte/Spitalsärzte
in der ÖÄK**

**Seit 27.4.1995 Ressortleiter für Ausbildung, Fortbildung, Qualitätssicherung und Referate
spezifische Arztgruppen betreffend**

Seit 1.1.1997 Vizepräsident der Ärztekammer für NÖ

Seit 23.6.1999 Referatsleiter der Ausbildungskommission

**Überprüfung der Ausbildung, Abgabe von Stellungnahmen, achten auf Erfüllung der
Rasterzeugnisse, NÖ-Turnus, Umsetzung Ausbildungsassistent, Umsetzung einer
wöchentlichen Fortbildungsstunde durch Primararzt; Evaluierung/Visitation der
Ausbildungsstellen, Organisation der Arztprüfungen**

Seit 23.6.1999 Mitglied der Niederlassungskommission

Seit 6.6.2001 im Vorstand der Kurie der angestellten Ärzte

**17.7.2002 Eröffnung einer Privatpraxis als Facharzt für Hals-, Nasen- und Ohrenkrankheiten in
Mödling**

Stiefkind Kommunikation?

Autor: Dr. Harald Schlögel

erschienen: Mai 2003

© Alle Beiträge in LAUT GEDACHT stellen jeweils die persönlichen Meinungen der Autoren dar und sind urheberrechtlich geschützt.