

**Mag. Britta Blumencron**

## **Heile mit dem Wort**

### **Warum effektive Kommunikation im Gesundheitsbereich nur Gewinner schafft**



Ich kenne das Gesundheitssystem von allen Seiten. Als innenpolitische Journalistin eines Wochenmagazins, bereitete ich trockene, gesundheitspolitische Themen für eine breite Leserschaft auf. Als Unternehmenssprecherin und dann Mitglied der Geschäftsführung eines internationalen Pharmaunternehmens, vermittelte ich abstrakte Inhalte und hatte viel mit Ärzten zu tun.

Vor fünf Jahren hatte ich einen schweren Unfall. Mit dem Hubschrauber wurde ich in die Intensivstation geflogen. Im waagrechten Zustand und etlichen Schläuchen in und aus deinem Körper, lernt man das System von einer anderen Perspektive kennen.

Heute bin ich wieder komplett gesund. Was geblieben ist, ist die Erkenntnis, dass es die Worte und die Zuwendung meines Betreuer-Teams waren, die mir halfen, wenn die vielen Schmerzmitteln nichts mehr brachten.

Gesunde Worte können Behandlungs-Berge versetzen und heilen.

### **Wunsch nach direkter Ansprache.**

Eine Umfrage unter 110.000 Patienten, durchgeführt vom Patientenmeinungsforschungsinstitut Picker 2013, kam zum Schluss, dass 60 Prozent der Gesamtzufriedenheit von der Gesprächsqualität zwischen Spitalspatienten und den dort Tätigen abhängt. Zitat aus dem Picker-Report: „Kommunikation, Empathie, Respekt und Information sind für die Patienten um ein Vielfaches wichtiger als das Essen oder die Zimmeratmosphäre im Krankenhaus.“ Der Wunsch nach mehr direkter Ansprache zeigt sich auch in der

**Autorin: Britta Blumencron**

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Heile mit dem Wort

Seite 1 von 5

Entwicklung, dass die Wahlärzte inzwischen die größte Mediziner-Gruppe unter den Fachärzten ausmachen.

## **Was passiert hier gerade?**

Wir leben in einer Gesundheitsgesellschaft. Die neuen Technologien transformieren die Medizin. Wir haben es inzwischen mit einer Präzisionsmedizin zu tun. Gleichzeitig steigt das Informationsbedürfnis der Bevölkerung nach gesundheitsrelevanter Information stetig. Das Internet ist zum Gesundheitsratgeber geworden: Gesundheitsthemen gehören zu den am meisten gesuchten Informationen im Internet.

Kein Wunder: Das derzeitige System lässt Patienten im Alltag total allein, iPhone & Tablet sind dagegen immer dabei.

## **Das Dilemma.**

Macht und Ohnmacht treffen aufeinander. Denn auf die vermeintliche Überinformiertheit des Patienten folgt mitunter die scheinbare Überforderung des Behandlers als Folge des Verlusts seiner Informationshoheit.

Gleich, ob oben zitierte Picker-Studie oder andere Untersuchungen: Wenn man Patienten fragt, was ihnen am wichtigsten ist, bekommen Sie als Antwort: Information und die Beziehungsqualität zu den Behandlern.

Kamera-Schwenk um 180 Grad: Wenn Sie Ärzte befragen, wovor sie in einer Behandlungs-Situation am meisten Angst haben, bekommen Sie als Antwort: Emotionen.

Genau vor dieser Kluft stehen wir jetzt: Auf PatientInnen-Seite erleben wir, dass der Wunsch nach einer Rückkehr zum gesunden Gespräch zunimmt. Auf BehandlerInnen-Seite beobachten wir eine Verunsicherung, wie mit diesem Dilemma umzugehen ist?

## **Neue Kompetenzen.**

Zweifelsohne: Es sind neue Kompetenzen im Gesundheitsbereich gefragt. Die Verbesserung der effektiven Kommunikation ist eine wesentliche.

**Autorin: Britta Blumencron**

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Heile mit dem Wort

Seite 2 von 5

Das Zauberwort in der medizinischen Behandlung lautet derzeit »Personalisierte Medizin«, also eine auf das genetische Profil des Patienten abgestimmte Therapie. Parallel stelle ich Ihnen hiermit den Begriff der »Personenzentrierten Medizin« vor. Was ist darunter zu verstehen?

- Eine Medizin, die auf die Sprache des Patienten besser eingeht,
- die Kompliziertes einfach rüberbringt.
- Eine Medizin mit Empathie.

„Gesundheitskommunikation ist mehr als das Reden über Krankheit!“ hat das Wissenschaftsduo Peter-Ernst Schnabel & Malte Bödeker 2012 ihre Arbeit genannt.

Die französische Philosophin Simone Weil formulierte es so: "Wer leidet, der sucht sein Leid anderen mitzuteilen um es dadurch zu vermindern. Wer es nicht mitteilen kann, bei dem bleibt das Leid und vergiftet ihn."

Die Realität in Österreich schaut wie folgt aus: Empathische Zuwendung und kommunikative Kompetenz haben in den Curricula angehender Behandler längst noch nicht den Stellenwert, der notwendig ist.

Dass eine effektive Kommunikation notwendig ist, belegen die Fakten:

- Aus jüngsten Studienergebnissen wissen wir, dass mangelnde Kommunikation eine der drei Hauptgründe für die größten Pannen in Bereich Patientensicherheit ist.
- 81,9 Prozent der Klagen wegen Behandlungsfehlern sind direkt auf Kommunikationsprobleme oder andere Probleme der Betreuungsqualität zurückzuführen (Tamblyn et al. 2007).

Und mindestens genauso wichtig:

- Das Eingehen auf die Patienten-Vorstöße führt nachweislich zu einer erhöhten Zufriedenheit auf beiden Seiten – eben auch auf Behandler-Seite!
- Patientenzentrierte Gespräche werden im Behandler-Team als gut wahrgenommen und haben einen positiven Effekt auf die interdisziplinäre Zusammenarbeit und persönliche Resilienz.

Dieses Wissen hat man sich jenseits unserer Grenzen bereits zunutze gemacht.

**Autorin: Britta Blumencron**

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Heile mit dem Wort

Seite 3 von 5

An der Universität Cambridge in England etwa hat jede Medizin-Studentin und Student über 700 (!) Halbtages-Trainings in Patienten-Kommunikation absolviert, wenn sie die Uni verlassen um zu heilen. Wenn der Student die große Kommunikations-Abschluss-Prüfung verhaut, muss er das gesamte Studienjahr wiederholen.

Jonathan Silverman von der Uni Cambridge erklärt: „Communication is a core clinical skill!“ Zu deutsch: “Kommunikation ist eine zentrale klinische Fähigkeit!”

## **Signale dringend erwünscht.**

Hierzulande braucht es Signale der Entscheidungsträger, damit die Empathie ihren Stellenwert im Gesundheitsbereich erhält: Die effektive Kommunikation in den Ausbildungsplänen zukünftiger BehandlerInnen, BetreuerInnen und ApothekerInnen gehört aufgewertet.

Die Tarifkataloge der Ärzteschaft müssen dieser Kompetenz ebenfalls Rechnung tragen. Derzeit bekommt ein Wiener Kassenarzt knapp 13 Euro für ein Patientengespräch vergütet. Dass es auch anders geht, zeigt die Tiroler Gebietskrankenkasse: Im neuen Kassenvertrag wird das ärztliche Gespräch finanziell aufgewertet. Und in Deutschland und der Schweiz zahlen die Krankenkassen schon jetzt für ein intensives Beratungsgespräch in der Apotheke € 120.

Asklepios war der Gott der Heilkunst, ein Sohn Apollons. Asklepios sagte:

»Zuerst heile mit dem Wort.  
Dann durch die Arznei.  
Und zuletzt mit dem Messer.«

Was wir brauchen, ist eine Kombination dieser drei Künste.

Konkret: Was wir brauchen, ist eine Medizin mit Empathie und somit eine Rückkehr zum gesunden Gespräch.

Ich werde häufig gefragt: Kann man Empathie lernen?

Ich persönlich glaube, dass es Menschen mit weniger und mehr Empathie gibt. Wovon ich als Trainerin aber überzeugt bin. Die Fähigkeiten, wie man Patienten Wertschätzung vermittelt, kann man trainieren.

In diesem Sinne wünsche ich jeden von Ihnen ein gutes Gelingen für Ihre künftigen gesunden Gespräche!

**Autorin: Britta Blumencron**

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Heile mit dem Wort

Seite 4 von 5

## Über die Autorin:

**Mag. Britta Blumencron**

[www.blumencron.at](http://www.blumencron.at)

15 Jahre lang Journalistin für "Kurier" und "News".

2003 bis 2013 führende Kommunikations-Positionen in Pharma.

2013 Gründung des eigenen Unternehmens mit Fokus auf Gesundheitskommunikation und Training.

Lehrgangs-Beauftragte für Kommunikation im Gesundheitswesen am Zentrum für Gesundheitsmanagement der Donau Uni Krems.

Trainerin für effektive Kommunikation von MitarbeiterInnen gesundheitskompetenter Organisationen.

Zertifizierte Trainerin in Emotionaler Intelligenz der International Society for Emotional Intelligence (ISEI).

Fachbuch-Autorin zum Thema empathische Patienten-Kommunikation.

„[Am Puls des Patienten](#) – Auf Erfolgskurs mit gesunder Kommunikation“

Erschienen im Goldegg – Verlag.

## Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf [www.patientenanwalt.com](http://www.patientenanwalt.com) zum kostenlosen 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](mailto: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.

**Autorin: Britta Blumencron**

© Dezember 2016 · NÖ PPA · Laut gedacht · Heile mit dem Wort

Seite 5 von 5