



# Tipps für die Patienten - Arzt - Kommunikation



„Der alte Arzt spricht Lateinisch,  
der junge Arzt spricht Englisch.  
Der gute Arzt spricht die Sprache des Patienten.“

Prof. Ursula Lehr (\*1930), 1988 bis 1991 Bundesministerin für Jugend, Familie, Frauen und Gesundheit

Wer krank ist, ist auch meist emotional angeschlagen.

Das macht den Dialog zwischen Medizinerinnen und Patienten oft schwierig. Diagnosen und Behandlungsmethoden bewegen sich im ohnehin angegriffenen Gefühlsbereich. Wie kann es gelingen, in dieser Lage Missverständnissen vorzubeugen?

Mit dieser Broschüre möchten wir Ihnen, als Patient und als Arzt, eine Hilfestellung in die Hand geben.

Wir möchten versuchen, beide Seiten zu sensibilisieren und Verständnis aufzubauen.

Kommunikationslehre steht bei den angehenden Ärztinnen und Ärzten seit 2015 auf dem Studienplan. Dadurch hat nicht jeder praktizierende Mediziner diese Ausbildung genießen dürfen. Dennoch profitieren sie von ihrer langjährigen Erfahrung.

Missverständnissen durch fehlerhafte Kommunikation muss auf beiden Seiten mit Empathie und Verständnis begegnet werden.

Der Austausch zwischen Ärztin/Arzt und Patientin/Patient ist der von ungleichen Partnern.

Gerade weil der Patient/die Patientin durch eine Erkrankung, die Preisgabe von persönlichen Dingen und vielleicht noch Entblößt, besonders geschwächt ist, muss die Ärztin/der Arzt hier sehr feinfühlig agieren und bedenken, dass eine ungeschickte Bemerkung viel Vertrauen zerstören kann.

Aber auch die Patientin/der Patient kann durch unfaire Bemerkungen, aggressives Verhalten oder mangelnde Bereitschaft zur Zusammenarbeit die Vertrauensbasis zum Mediziner verspielen.

Damit das nicht passiert, haben wir hier viele Informationen zusammengetragen und hoffen, damit die Basis für viel gegenseitiges Vertrauen zu schaffen.

Die Kommunikation ist der zentrale Baustein der Arzt-Patienten-Beziehung, denn nur wenn alle wichtigen und notwendigen Informationen auf beiden Seiten ankommen, kann die Herausforderung gemeistert werden.

Wir möchten hier kurz darauf hinweisen, dass wir im Regelfall sehr gerne gendern. Für diese Broschüre sind wir unserem Vorsatz nicht konsequent gefolgt. Wir bitten um Entschuldigung.

## DIE ROLLE DER MITSPIELER

Bis vor einigen Jahren war die Rollenverteilung zwischen Arzt und Patient sehr klar. Der Arzt allein entschied, was zu tun war und der Patient folgte seinem Rat.

Das Kompetenzgefälle hat sich verändert. Heute beziehen Ärzte ihre Patienten in ihre Überlegungen ein und geben ihnen ein Mitspracherecht - wenn der Patient dies wünscht.

Gesundheitsrelevante Entscheidungen werden also an den Patientenbedürfnissen, -perspektiven und -werterhaltungen ausgerichtet.

Viele Patienten vertrauen darauf, dass ihr Arzt die richtige Empfehlung treffen wird.

Andere wünschen sich detaillierte Informationen über Behandlungsformen und Therapien.

Manche möchten vor Ihrer Entscheidung eine zweite Meinung hören.

In welcher Position Sie sich am wohlsten fühlen, finden Sie heraus, indem Sie sich in die Perspektive Ihres Arztes hineinversetzen.

Fragen Sie sich selbst: Wie würden Sie sich als Patient an Entscheidungen beteiligen? Was erwarten Sie daher von Ihrem Arzt? Sprechen Sie mit ihm darüber, wenn Sie sich diese Fragen beantwortet haben.

Nur, wenn Ihr Arzt weiß, wie Sie sich die Zusammenarbeit vorstellen, kann er sich auf Ihre Wünsche einstellen.

### *Auf einen Blick*

- ☞ *Verlassen Sie sich auf Empfehlungen des Arztes?*
- ☞ *Wollen Sie selbst mitentscheiden?*
- ☞ *Wie aktiv wollen Sie sein?*
- ☞ *Wie detailliert wollen Sie informiert werden?*
- ☞ *Wie stellen Sie sich Ihre Zusammenarbeit vor?*



*Für den Arzt gilt:*

*Schlechte und unzureichende Kommunikation zwischen Arzt und Patient kann eine Menge Schaden anrichten. Reden Arzt und Patient aneinander vorbei,*

- beeinträchtigt das womöglich die Mitarbeit des Patienten bei Präventions-, Vorsorge- und Behandlungsmaßnahmen,*
- untergräbt das Arzt-Patienten-Verhältnis,*
- verstärkt Ängste und Befürchtungen*
- und führt möglicherweise dazu, dass sich Patienten an irreführenden, unvollständigen oder schlicht falschen Informationen orientieren und sich von evidenzbasierter Medizin abwenden.*

*Wenn Ärzte dabei helfen, korrekte Informationen effektiver zu vermitteln, führt das zu besser informierten Patienten.*

## VORBEREITUNG

Legen Sie einen Patientenordner an, in dem Sie alle Informationen zu Ihrer Erkrankung eintragen und abheften. Notieren Sie auf einem Blatt alles, was Sie beim nächsten Arztbesuch wissen und fragen möchten. Setzen Sie sich ein Ziel für den Inhalt des Gesprächs.

Das sind Fragen zur Behandlung, zu Symptomen oder dem Befinden, wie auch Nebenwirkungen von verordneten Medikamenten. Fragen Sie präzise, prägnant und offen. Stellen Sie Fragen, die man nicht mit Ja oder Nein beantworten kann. Mit ihnen machen Sie deutlich, dass Sie gerne eine ausführliche Antwort hätten.

Notieren Sie im Ordner auch wichtige Informationen für die mitbehandelnden Ärzte. Welche aktuellen Symptome haben Sie? Gibt es positive oder negative Veränderungen? Haben Sie andere/weitere Erkrankungen, eventuell neu aufgetretene Erkrankungen?

Im Erstgespräch wird Ihr Arzt Ihnen auch Fragen zu Ihrer bisherigen Behandlung stellen, zu Ihrer Krankheitsgeschichte und zu Ihrer Lebenssituation. Gut ist, wenn Sie all das zusammengefasst auf einem Blatt überreichen können. Sollten nicht alle Anliegen besprochen werden können, konzentrieren Sie sich zunächst auf Ihre wichtigsten Anliegen. Falls am Ende des Gesprächs noch viele Fragen offen sind, bitten Sie gleich um einen neuen, zeitnahen Termin.

Setzen Sie sich Ziele für zukünftige Gespräche. Was möchten Sie für sich erreichen? Schreiben Sie es auf.

Konkrete Ziele können zum Beispiel sein, Ihren Arzt zu fragen,

- wann ein guter Termin für einen Reha-Antrag wäre,
- ob es eine andere Medikation geben könnte,
- Hilfsmittel die Zukunft erleichtern können.

### *Auf einen Blick*

☞ *Patientenordner anlegen.*

*Notieren Sie darin alles über Ihre Krankheit, was Ihnen wichtig und für den Arzt von Bedeutung ist. Heften Sie Ihre Befunde dort ab.*

☞ *Was wollen Sie vom Arzt wissen?*

*Schreiben Sie Ihre Fragen auf und ordnen Sie sie nach Themen oder Wichtigkeit*

☞ *Neuen Termin holen, wenn nicht alles geklärt ist*





## WELCHE FRAGEN SIND WICHTIG

Eine Sarkoidose-Diagnose bringt viele Fragen mit sich. Nicht alle davon kann Ihr Arzt möglicherweise beantworten. Manchmal bedarf es weiterer Fachärzte und Konsultationen, damit ein Gesamtbild geschaffen werden kann.

Keiner der Ärzte kann Ihnen sagen, warum Sie krank geworden sind und wie lange Ihre Beschwerden anhalten werden. Manchmal wird auch abgewartet, denn die Erkrankung kann spontan ausheilen.

Darum ist es kein schlechtes Zeichen, wenn Sie ohne eine Medikation mit der Bitte um Abwarten nach Hause entlassen werden.

Alle Ihre Ärzte suchen nach einer Behandlung, die für Sie am besten ist. Sie, als Patient, wissen und erkennen, wie die verordneten Medikamente wirken und wie Sie sich am besten verhalten, um eine erfolgreiche Therapie zu ermöglichen.

Hier sind Beispiele für Fragen, auf die Ihnen Ihr Arzt eine Antwort geben kann. Sie können Ihre Gedanken für die erste Liste etwas leiten.

### Erkrankung / Behandlung / Operation / Untersuchung

- *Wie lautet der Name der Erkrankung? Gibt es dafür einen deutschen Ausdruck?*
- *Was genau habe ich?*
- *Was hat zu der Erkrankung geführt?*
- *Wie wird die Erkrankung voraussichtlich verlaufen?*
- *Wie lange dauert die Behandlung?*
- *Wie wird die Erkrankung voraussichtlich enden? Gibt es Aussicht auf Heilung?*
- *Wird sich mein Leben verändern? Gibt es Auswirkungen auf das berufliche oder private Umfeld?*
- *Welche Untersuchungen/Behandlungen sind nötig? Warum werden sie gemacht?*
- *Was sind die Risiken der Untersuchung/Behandlung?*
- *Gibt es Alternativen?*
- *Haben Sie Erfahrung mit der Behandlung?*
- *Wann gibt es Ergebnisse? Wie erfahre ich diese?*
- *Entstehen Kosten? Wenn ja, wie hoch sind diese?*
- *Welche Nebenwirkungen kann es geben?*
- *Werden Folgeuntersuchungen/-behandlungen nötig?*
- *Kann ich selbst zur Genesung beitragen? Falls ja, wie?*
- *Wird ein Krankenhausaufenthalt nötig sein? Falls ja, wie lange?*
- *Welches Krankenhaus ist empfehlenswert?*

### Medikamente / Verordnungen

- *Wie heißt das Medikament, das ich bekomme?*
- *Was bewirkt das Medikament? Wofür ist es?*
- *Wie muss das Medikament eingenommen werden? Wann, wie oft, wie lange?*
- *Übernimmt die Krankenkasse die Kosten für Therapie und Medikamente?*
- *Kann das Medikament eigenständig abgesetzt werden?*
- *Haben die Medikamente Begleiterscheinungen oder mögliche Nebenwirkungen?*
- *Wie lange kann es dauern, bis eine Wirkung spürbar wird?*
- *Was kostet das Medikament? Gibt es preiswerte Generika?*
- *Was passiert bei Fehldosierungen oder bei vergessener Einnahme?*
- *Was muss ich tun, wenn ich meine Medikamente nicht vertrage? Wen muss ich informieren? (Haus-, Facharzt?)*

## Allgemeines

- *An wen, wann und wie kann ich Fragen stellen?*
- *Wann muss ich wiederkommen und in welchem Abstand?*
- *Gibt es Informationsmaterial oder auch Selbsthilfegruppen?*
- *Sind noch Unterlagen notwendig?*
- *Hat meine Ernährung Einfluss?*
- *Was hilft gegen Schmerzen?*
- *Was ist jetzt besonders wichtig?*

Stellen Sie die Ihnen wichtigsten Fragen zuerst. Einige Fragen beantworten sich im Gespräch von selbst.

### *Auf einen Blick*

- ☞ *Welche Fragen, welcher Facharzt?*  
*Was kann welcher Arzt wissen?*
- ☞ *Fragen zu Therapien, Medikamenten*
- ☞ *Was kann man selbst tun?*
- ☞ *Fragen Sie nach einem weiteren Termin, falls Wichtiges offen geblieben ist*



## WAS BRAUCHE ICH

Die Zeit in Ihrem Arztgespräch ist knapp. Unser Gesundheitssystem lässt oft wenig Spielraum für ausführlichere Beratungen. Deswegen ist es wichtig, sich deutlich auszudrücken.

Überlegen Sie sich Ihre Argumente vor dem Gespräch genau und notieren sie diese. Möchten Sie einen Medikamentenwechsel, begründen und erklären Sie Ihrem Arzt, was Sie sich davon versprechen. Nur so kann er auf Ihre Argumente eingehen.

Üben Sie, sich kurz zu fassen, und nutzen Sie Ihre Stichpunkte.

Wichtige Unterlagen für den aktuellen Facharztbesuch legen Sie in einer Extra-Mappe zurecht – zum Beispiel Arztbriefe, Laboruntersuchungen und evtl. Röntgenbefunde.

### *Auf einen Blick*

- ☞ *Argumente überlegen*
- ☞ *Stichpunkte notieren*
- ☞ *Begründungen notieren*
- ☞ *Üben Sie eine Begründung*
- ☞ *Fassen Sie sich kurz*

*Für den Arzt gilt:*

- *Herausfinden, was der Patient versteht*
- *Informationen auf verständliche Weise bereitstellen*
- *Glaubwürdigkeit der Informationen fördern*
- *Überprüfen, ob der Patient verstanden hat*
- *Patientenfragen sind oft Stellvertreterfragen, lesen Sie zwischen den Zeilen und sprechen Sie das Problem offen an*



## INFORMATIONEN

Im Internet finden sich viele Informationen über Sarkoidose und auch in den sozialen Netzwerken gibt es entsprechende Gruppen. Es ist gut, viel über die Krankheit zu erfahren. Das hilft Ihnen die Krankheit besser zu verstehen.

Dennoch ist es wichtig, Informationen von seriösen Quellen zu beziehen – zum Beispiel der Sarkoidose Selbsthilfe, die verlässliche Informationen auf Ihrer Internetseite bereit hält:



[www.sarkoidose-selbsthilfe.eu](http://www.sarkoidose-selbsthilfe.eu)

Auch die **Sarkoidose Selbsthilfe App** ist voll mit zuverlässigen Informationen.

Ihr Arzt muss Sie als Patient informieren, und zwar „in verständlicher Weise“ zu Beginn und während der Behandlung. Sie haben das Recht, Ihre genaue Diagnose zu erfahren.

Ihr Arzt muss Sie über Ihre Therapie aufklären und über die voraussichtliche gesundheitliche Entwicklung. Das schreibt das 2013 in Kraft getretene Patientenrechtegesetz (PatRG) vor.

Sie dürfen Einsicht in Ihre vollständige Patientenakte verlangen. Das gilt auch für „elektronische Abschriften von der Patientenakte“, allerdings müssen Sie dann evtl. dem behandelnden Arzt die Kosten für Ausdrucke und Kopien erstatten.

Hilfreich ist der Kontakt zu Patientengruppen.

Die Treffen mit Selbsthilfegruppen können Ihnen bei der Beantwortung vieler Fragen unterstützend zur Seite stehen, hier trifft viel Erfahrung zusammen.

### ACHTUNG

*Vorsicht bei Heilversprechen und sensationellen Berichten in bunten Magazinen. Bitte fragen Sie dazu immer Ihren Arzt oder auch in einer Selbsthilfegruppe.*

### Auf einen Blick

- ☞ Informieren Sie sich
- ☞ Achten Sie auf seriöse Quellen
- ☞ Recht auf vollständige Diagnose
- ☞ Recht auf Patientenakte



*Für den Arzt gilt:*

*Fakten ja klar, aber es kommt auf die richtige Vermittlung an.*

*Die Forschung hat gezeigt, dass medizinische Fakten die Grundlage für die Kernbotschaft des Arztes bilden müssen.*

*Diese Fakten werden effektiv vermittelt, wenn die Beziehung zwischen Arzt und Patient von Vertrauen und Kooperation geprägt ist und die Informationen auf eine Weise präsentiert werden, die das Verständnis des Patienten erreicht.*

*Dazu gehört auch, dass für Patienten, die die Sprache des Arztes nicht fließend beherrschen, Dolmetscher eingesetzt werden und ergänzend einfache schriftliche Informationen, Bilder und Videos verwendet werden müssen.*

*Patienten glauben in der Regel den Informationen ihres Arztes, und die meisten Patienten betrachten ihre Ärzte als vertrauenswürdige Quelle.*

*Das Vertrauen beruht auf der Überzeugung, dass der Arzt das Wohl des Patienten im Auge hat.*

*Patienten können gegenüber den Informationen ihres Arztes aber misstrauisch sein, wenn diese ihrem eigenen Glaubenssystem oder ihren persönlichen Erfahrungen zuwiderlaufen oder weil sie der Ärzteschaft grundsätzlich misstrauen.*

*Hinzu kommt: Patienten sind weniger bereit, Erklärungen und Empfehlungen anzunehmen, wenn sie sich durch den Arzt missverstanden, beurteilt oder diskriminiert fühlen.*

*Grundlage für eine effektive Kommunikation ist die vertrauens- und respektvolle Beziehung zu den Patienten.*

*Zu den Strategien, Respekt auszudrücken und Vertrauen herzustellen zählen:*

- Bestätigung der Werte des Patienten,*
- Vorwegnehmen und Ansprechen falscher oder irreführender Informationen,*
- Verwendung einer einfachen Sprache,*
- Fakten in eine Geschichte einzubetten, statt trocken den Stand der Wissenschaft darzustellen.*

*Die Vermittlung von Fakten macht die Aussagen ansprechender und einprägsamer. Von entscheidender Bedeutung ist es, die Perspektive des Patienten, seine gesundheitlichen Überzeugungen, Annahmen, Sorgen, Bedürfnisse und Geschichten zu erfragen und im Gespräch zu berücksichtigen.*



## DAS TEAM

Ärzte stehen heute unter Zeitdruck und manchmal spüren Patienten das auch. Dann haben sie das Gefühl, dass es schnell gehen muss und sie ihr Anliegen nicht präsentieren können, weil sie dieses als unwichtig gegenüber der ärztlichen Tätigkeit empfinden.

Sie sprechen Dinge nicht an, die eigentlich wichtig wären, weil sie ihrem Arzt nicht die Zeit stehlen möchten.

Wie für alle anderen Patienten nimmt Ihr Arzt sich Zeit für Sie, um Sie angemessen zu behandeln. Aber schweifen Sie nicht ab, sondern halten Sie sich an Ihre Fragen.

Wenn Sie zeigen, dass Ihnen Ihr Anliegen wichtig ist, wird das auch Ihr Arzt wahrnehmen.

Sie und Ihr Arzt sind ein Team und wollen Ihre Krankheit in den Griff bekommen. Ihre innere positive Haltung entscheidet darüber, ob Sie Ihr Anliegen angemessen vermitteln können.

Wenn Sie etwas nicht verstehen oder wissen möchten, fragen Sie nach. Zeigen Sie Ihr Interesse deutlich, damit Sie sicher sind, dass Ihr Arzt die Behandlung auf Ihre Bedürfnisse abstimmt.

Damit fordern Sie Ihr Recht auf eine passende Behandlung ein; bleiben Sie dabei aber immer sachlich und werden Sie nie aggressiv.

Denken Sie daran, dass das, was Sie beschreiben oder erklären, vom Mediziner in eine für Sie passende Therapie umgesetzt wird.

### *Auf einen Blick*

- ☞ Ihre innere Einstellung ist entscheidend
- ☞ Es ist Ihre Gesundheit: beschreiben und fragen Sie klar und deutlich
- ☞ Stellen Sie alle Fragen, die Ihnen relevant erscheinen

*Für den Arzt gilt:*

*- Bleiben sie sachlich*

*- Unterbrechen Sie den Patienten nur, wenn er zu sehr abschweift*

*- Nutzen Sie wenige Fachbegriffe oder Fremdwörter: „Patientisch“ statt „Fach“chinesisch“*



## TEAMWORK

Ihre Ziele und Fragen sind im Gespräch mit Ihrem Arzt der Leitfaden. Sie geben die Struktur durch Ihre Wünsche, Fragen und auch Nöte vor.

Notieren Sie in Ihrem Patientenordner das Datum des Arzttermins und dazu die Antworten Ihres Arztes. Hören Sie konzentriert zu und fragen Sie bei Unsicherheiten oder Verständnisproblemen nach. Das gilt auch für Fremdwörter.

Haben Sie das Gefühl, Ihre Fragen sind nicht beantwortet, weisen Sie Ihren Arzt darauf hin. Sagen Sie ihm, dass Sie Ihre Fragen wichtig finden.

Genauso sollten Sie versuchen, Ihrem Arzt Ihre Situation so exakt, wie es geht, zu beschreiben.

Informieren Sie sich gerne im Vorwege und bedenken Sie, dass Ihr Arzt nicht nach allem fragen wird, was er wissen sollte. Wenn Sie etwas für wichtig halten, sprechen Sie es an.

Das gilt auch für Ihre privaten Lebensumstände. Berufliche oder familiäre Belastungen können den Verlauf ihrer Krankheit beeinflussen. Im alltäglichen Stress denken Ärzte nicht immer daran, diese Themen anzusprechen.

Generell gilt: Teilen Sie Ihrem Arzt besser zu viel als zu wenig mit.

Psychische Belastungen können für den Arzt eine relevante Information sein, weil viele chronisch kranke Menschen an Depressionen oder, wie Sarkoidose-Patienten, an Fatigue leiden.

Wenn Sie einen Verdacht/eine Vermutung haben, lassen Sie es Ihren Arzt wissen. Nur dann können Sie zusammen überlegen, wie Sie weiter vorgehen.

Wichtig ist zudem, ob und welche Mittel Sie gegen andere Erkrankungen einnehmen. Diese können die Wirkung Ihrer Sarkoidose-Medikamente beeinflussen.

Ist Ihnen das alles zu viel, bitten Sie eine Vertrauensperson Sie zu begleiten. Im Nachgang können Sie die Ergebnisse gemeinsam notieren und bewerten.

### *Auf einen Blick*

- ☞ Behalten sie Ihre Ziele im Auge*
- ☞ Konzentrieren Sie sich*
- ☞ Machen Sie Stichpunkte*
- ☞ Fragen Sie nach*
- ☞ Lassen Sie einen Medikationsplan ausdrucken*
- ☞ Teilen Sie alles Wichtige mit, nicht immer denkt Ihr Arzt im Gespräch an alles*

*Für den Arzt gilt:*

- Stellen Sie Bestätigungsfragen, Rückfragen zur Verständnissicherung*
- Manche Patienten trauen sich nicht, Fragen zu stellen, sondern warten nur auf Ihre Vorschläge: gehen Sie darauf ein.*

## SIE BRAUCHEN ZEIT / WOLLEN ETWAS ANDERES?

Sie wollen nicht JA sagen, tun es aber doch, weil Sie Ihr Gegenüber nicht enttäuschen wollen oder denken, dass es zu viel Zeit kostet, sich damit auseinanderzusetzen? Hinterher fühlen Sie sich mit Ihrer Entscheidung unwohl.

Denken Sie vor Ihrem Gespräch an solche Situationen. Sagen Sie „nein“, wenn Sie etwas nicht möchten.

Sie müssen nicht jeder Therapie oder Verordnung ohne Zögern zustimmen. Wenn Sie Bedenken haben, weil Sie über bestimmte Nebenwirkungen gelesen haben, oder wenn Sie wissen, dass Sie ein Medikament nicht vertragen, dann sagen Sie es.

Wenn Sie Bedenken gegen die Empfehlung haben, begründen Sie dies und seien Sie offen für eine Alternative. Gleichzeitig zeigen Sie deutlich, dass Sie den Rat Ihres Arztes schätzen; so zeigen Sie Kompetenz, Interesse an der Zusammenarbeit und stellen ihn nicht bloß.

Begründen Sie, wenn Sie eine Therapie nicht sofort beginnen möchten, weil Sie für die Entscheidung noch etwas Zeit benötigen.

### *Auf einen Blick*

- ☞ Haben Sie Zweifel, äußern Sie diese
- ☞ Sie müssen nicht allem zustimmen
- ☞ Bitten Sie gegebenenfalls um Bedenkzeit





## EMPATHIE VON UND FÜR BEIDE SEITEN

Jeder Mensch kommuniziert nicht nur durch Worte, sondern auch durch Verhalten, Bewegungen, Stimmlage oder Gesichtsausdrücke. Nicht nur Ihr Arzt, sondern auch Sie selbst beeinflussen das Gespräch dadurch. Die Folge können Missverständnisse auf beiden Seiten sein.

Haben Sie während des Arztgesprächs Angst oder sind Sie nervös, können Sie vielleicht nicht alles aufnehmen. Der Arzt wiederum könnte den Eindruck gewinnen, Sie seien unhöflich oder nicht an seinen Informationen interessiert.

Sind Sie durch einen Krankheitsschub gereizt oder deprimiert, sprechen Sie es bei Ihrem Besuch an. Teilen Sie Ihrem Arzt offen mit, dass es Ihnen nicht gut geht und Sie Schwierigkeiten während des Termins haben. Fragen Sie, ob Sie den Termin verschieben können. Dafür hat jeder Arzt Verständnis. So vermeiden Sie, dass Ihr Verhalten falsch verstanden wird.

Bitte seien Sie stets sachlich, freundlich und wertschätzend, und beziehen Sie nicht jede Betonung und jedes Stirnrunzeln auf sich. Auch Ärzte können müde oder schlecht gelaunt sein. Gestehen Sie Ihrem Arzt auch mal einen schlechten Tag zu.

Versuchen Sie im Gespräch den Blickkontakt zu halten bzw. zu suchen. So bauen Sie eine gegenseitige Wertschätzung auf.

### *Auf einen Blick*

- ☞ *Denken Sie an die Körpersprache*
- ☞ *Sprechen Sie darüber, wenn es Ihnen durch einen Schub schlecht geht*
- ☞ *Gestehen Sie auch Ihrem Arzt einen schlechten Tag zu*
- ☞ *Erklären Sie sich, um Missverständnisse zu vermeiden*

### *Für den Arzt:*

- *Nehmen Sie sich vor dem Gespräch eine kurze Vorbereitungszeit*
- *Schauen Sie den Patienten im Gespräch an*
- *Schaffen Sie Vertrauen und Zuneigung*
- *Schaffen Sie eine geschützte Gesprächsumgebung (angezogen, ruhiger Ort)*
- *Verschanzen Sie sich nicht hinter Ihrem Computer*
- *Nutzen Sie den affektiven Weg und holen den Patienten mit der individuellen Wahrnehmung aus seiner krankheitsbedingten Isolation*
- *Nehmen Sie die emotionalen Reaktionen des Patienten ernst*
- *Sprechen Sie vermutete Emotionen sachlich an*
- *Senden Sie ICH-Botschaften*

## KRITIK; ABER WIE?

Es ist schwer, Kritik so anzubringen, dass Ihr Gegenüber diese annimmt und damit arbeiten kann. Sie sollte immer konstruktiv sein.

Direkt geäußert, führt sie schnell zu einer Abwehrreaktion.

*Immer neutral beschreiben, was Sie wahrnehmen.*

(„Angesichts der fortgeschrittenen Zeit, sollten wir einen neuen Termin zeitnah planen, um ausführlicher über alles sprechen zu können.“)

*Benennen Sie, wie diese Beobachtung auf Sie wirkt.*

(„Mich verunsichert das.“) Teilen Sie Ihren konkreten Wunsch mit.

(„Vielleicht können Sie mir sagen, wie viel Zeit Sie noch haben. Dann konzentriere ich mich auf die wichtigsten Fragen.“)

Bitte denken Sie daran, eine positive Rückmeldung zu geben. Damit signalisieren Sie Ihrem Arzt Wertschätzung.

### *Auf einen Blick*

- ☞ Beschreiben Sie neutral und sachlich
- ☞ Keine Vorwürfe
- ☞ Schlagen Sie Alternativen vor
- ☞ Geben Sie positives Feedback



## PLANUNG DER GEMEINSAMEN ARBEIT

Wenn Sie Tabletten abgesetzt haben oder diese absetzen möchten, weil sie den Eindruck haben, dass diese nicht ausreichend wirken, sagen Sie das Ihrem Arzt – und nicht das, was er Ihrer Meinung nach hören möchte.

Seien Sie ehrlich zu sich selbst, auch wenn es Ihnen unangenehm ist.

Fällt Ihnen das schwer, machen Sie sich die Situation klar.

Im Moment fühlt es sich vielleicht nicht gut an. Sie befürchten, er reagiert verärgert oder gekränkt, gerade weil er sich beim letzten Mal so viel Mühe gegeben hat.

Für den Moment scheint es angenehmer, nicht die Wahrheit zu sagen, später werden Sie sich darüber ärgern, weil Sie Ihrer Gesundheit langfristig damit keinen Gefallen getan haben. Denken Sie also besser langfristig.

Wenn Sie das Arzt-Gespräch gründlich vorbereiten, übernehmen Sie Verantwortung für Ihre eigene Gesundheit. Der Arzt ist der medizinische Experte. Er plant Ihre Diagnostik und Behandlung mit Ihnen zusammen!

Sie sind beide aufeinander angewiesen – Sie auf sein Fachwissen, er auf Ihre Mitarbeit und ausführliche Beschreibung.

### Sie sind ein Team!

Auch wenn Sie ergänzende Heilmethoden ausprobieren möchten, besprechen Sie es. Erklären Sie ihm, was Sie sich davon versprechen. Fragen Sie ihn nach seiner Einschätzung und Meinung. Vielleicht kann er Ihnen sogar eine gute Adresse empfehlen. Er kann Ihnen die Vor- und Nachteile aus seiner Sicht darlegen.

Bevor Sie das Arztzimmer verlassen resümieren Sie. Fassen Sie mit eigenen Worten kurz zusammen, was Sie verstanden haben und bis zum nächsten Termin mitnehmen.

### Auf einen Blick

- ☞ Denken Sie langfristig für Ihre Gesundheit
- ☞ Es ist immer besser ehrlich zu sein sowohl zu anderen, wie auch sich selbst
- ☞ Sie und Ihr Arzt sind ein Team
- ☞ Sie arbeiten gemeinsam an der Therapie Ihrer Krankheit
- ☞ Alternative Therapien oder andere wichtige Entscheidungen besprechen Sie mit Ihrem Arzt
- ☞ Machen Sie keine Alleingänge
- ☞ Fassen Sie am Ende des Gesprächstermins zusammen



## NACH IHREM TERMIN

Ebenso wichtig wie die Vorbereitung ist die Nachbereitung Ihres Arztgesprächs. Nehmen Sie sich etwas Zeit, nachdem Sie das Behandlungszimmer verlassen haben. Denken Sie über das Gespräch nach, solange die Erinnerung noch frisch ist. Schauen Sie dazu auch in Ihre Gesprächsnotizen.

Haben Sie alles erreicht? Sind all Ihre Fragen beantwortet und haben Sie alles verstanden? Schreiben Sie auf, welche Informationen Ihnen noch fehlen. Wenn wichtige Punkte ungeklärt sind, machen Sie einen neuen Termin aus. Überlegen Sie, was in Ihrem Gespräch gut gelaufen ist. Was hat nicht so gut geklappt? Woran hat es gelegen? Haben Sie sich getraut, alles zu fragen, was Sie wissen wollten? Falls nicht, warum nicht? Wie haben Sie sich gefühlt? Wie haben Sie Ihren Arzt wahrgenommen?

Wenn Sie sich all das beantwortet haben, wissen Sie, was Sie beim nächsten Termin verbessern können.

Eine Sarkoidose-Therapie braucht Beharrlichkeit und Zeit. Es wird immer wieder Rückschläge geben. Daher ist es wichtig, nach vorne zu schauen. Das gilt auch für die Zusammenarbeit mit Ihrem Arzt. Nicht alle Termine werden so verlaufen, wie Sie es sich wünschen. Aber das ist nicht schlimm.

Fast alle Patienten erleben das. Geben Sie nicht auf, wenn Schmerzen, Nebenwirkungen oder andere Symptome trotz intensiver Behandlung nicht sofort besser werden oder neue Beschwerden hinzukommen. Seien Sie freundlich, aber bestimmt. Bestehen Sie darauf, dass Ihre Fachärzte allen Symptomen auf den Grund gehen.

Für die Behandlung benötigen Sie einen langen Atem. Das Wichtigste, was erreicht werden soll, ist ein Stillstand der Entwicklung.

Richten Sie Ihren Blick auf das Positive. Was hat sich schon alles während der Therapie verbessert? Motivieren Sie sich. Loben Sie sich selbst, wenn Sie etwas gut gemacht haben. Bemühen Sie sich, auch kleine Verbesserungen wahrzunehmen. Dann werden und bleiben Sie zuversichtlich.

Durch geübte Arztgespräche werden Sie routinierter und leisten so Ihren wichtigen Beitrag zu einer guten Patienten-Arzt-Kommunikation und damit zu einer erfolgreichen Behandlung. Schon bald erscheinen Ihnen die Arztgespräche leichter, kürzer, professioneller, aber auch gefüllter mit Informationen.

### *Auf einen Blick*

- ⇨ *Überlegen Sie sich nach Ihrem Gespräch, ob alles so gelaufen ist, wie Sie es sich vorgestellt haben*
- ⇨ *Schreiben Sie sich auf, welche Fragen noch offen sind, und überlegen Sie sich, was Sie beim nächsten Mal besser machen können*
- ⇨ *Richten Sie Ihren Blick auf das Positive und versuchen Sie auch kleine Verbesserungen zu sehen*





## Für den Arzt:

Strategien für gelingende Kommunikation zwischen Arzt und Patient

Tabelle aus: [https://deutsch.medscape.com/artikelansicht/4913429?ecd=WNL\\_mdplsfeat\\_240214\\_mscpedit\\_de\\_etid6310247&uac=278470BG&impID=6310247#vp\\_3](https://deutsch.medscape.com/artikelansicht/4913429?ecd=WNL_mdplsfeat_240214_mscpedit_de_etid6310247&uac=278470BG&impID=6310247#vp_3);  
18.03.2024, 09:08

Ziel	Strategie	Konkretes Beispiel für das Gespräch POSITIV	NEGATIV
<p>Beziehungsorientiertes Denken</p> <p>Zusammenarbeit und Vertrauen fördern</p>	<p>Die Interessen des Patienten sind vorrangig.</p> <p>Vermeiden Sie Schuldzuweisungen, Urteile und Stigmatisierungen.</p>	<p>„Ich bin spät dran. Tut mir leid. Es ging nicht anders, aber jetzt gehört meine Zeit ganz Ihnen.“</p> <p>„Verhaltensänderungen sind schwierig. Lassen Sie uns darüber sprechen, wie wir vorankommen können.“ Oder: „Erzählen Sie mir, was bei Ihnen funktioniert hat.“</p>	<p>NICHT: „Ich bin spät dran. Entschuldigung. Ich hab’ vielleicht einen Tag hinter mir, bin völlig erschlagen!“</p> <p>NICHT: „Sie müssen die Kontrolle übernehmen und die Änderung vornehmen. Es ist Ihre Entscheidung, ob Sie etwas tun oder nicht.“</p>
<p>Kommunikationsstrategien</p> <p>Bereitstellen</p>	<p>Präzise Informationen bereitstellen</p> <p>Verständliche Informationen bereitstellen</p>	<p>„Die beste medizinische Wissenschaft erfordert heute in der Regel ...“ Oder: „Es gibt Vor- und Nachteile. Lassen Sie uns den Nutzen und Schaden ehrlich untersuchen.“</p> <p>„Der Bericht ist voller medizinischer Fachbegriffe, ich übersetze das mal in verständliche Sprache.“</p>	<p>NICHT: „Die Testwerte lügen nicht. Sie können nur eines bedeuten.“</p> <p>NICHT: „Sobald die antigenspezifischen Antikörper produziert sind, arbeiten sie mit dem Rest des Immunsystems zusammen, um den Erreger zu vernichten.“</p>
<p>Fördern</p>	<p>Werte bestätigen</p>	<p>„Ihre Lieben brauchen Sie, um so gesund wie möglich zu sein ...“ Oder: „Sie kümmern sich um Ihre Familie, und dazu gehört auch,</p>	<p>NICHT: „Sie müssen Ihre Prioritäten richtig setzen.“ Oder „Nein, was Ihnen wichtig sein sollte, ist</p>

	<p>Falschinformationen benennen</p> <p>Setzen Sie Geschichten ein, insbesondere Persönliche.</p>	<p>sich um Sie zu kümmern.“</p> <p>Die Falschinformationen kenntlich machen, nicht die Personen: „Es kursieren einige falsche Gerüchte über ... Hier sind die Fakten“ Oder: „Das ist, was wir wissen.“</p> <p>„Als jemand, der mir nahe stand, mit einer ähnlichen Krankheit zu tun hatte ...“ Oder: „Ich hatte einen Patienten, der ...“</p>	<p>NICHT: „Es gibt eine Menge unwissende und unehrliche Leute, die die Idee verbreiten, dass ...“</p> <p>NICHT: „Wenn Sie sicher sein wollen, kann ich Ihnen medizinische Fachzeitschriften empfehlen, um mehr darüber zu erfahren.“</p>
<p>Prüfen</p>	<p>Bestätigen Sie das gemeinsame Verständnis</p>	<p>„Wäre dieser Ansatz für Sie geeignet?“ Oder: „Das kann verwirrend sein. Ich möchte sicher sein, dass ich es deutlich erklärt habe. Bitte sagen Sie mir, was Sie verstanden haben.“ Oder: „Und unsere nächsten Schritte werden sein: ...“</p>	<p>NICHT: „Das sollte Ihnen jetzt klar sein“ oder annehmen, dass der Patient versteht, wenn er keine Fragen stellt.</p>

# SARKOIDOSE SELBSTHILFE



Herausgeber dieser Broschüre ist die

Sarkoidose Selbsthilfe Schleswig-Holstein

Erreichbar unter

[info@sarkoidose-sh.de](mailto:info@sarkoidose-sh.de)

[www.sarkoidose-selbsthilfe.eu](http://www.sarkoidose-selbsthilfe.eu)

Dieses ist die Auflage 1 aus 4/2024

Ein Nachdruck, auch einzelner Passagen ist nicht erlaubt, Ausnahmen können aber angefragt werden.

Die Grafiken sind geistiges Eigentum der Sarkoidose Selbsthilfe Schleswig-Holstein. Das Chamäleon-Logo der Sarkoidose Selbsthilfe Schleswig-Holstein ist geschützt.