

24 Empfehlungen für guten Umgang mit Patienten

- 1.) ansprechende und „**offene**“ **Begrüßung und Verabschiedung**: Sprache, Mimik, Gestik: tunlichst im rechten Maß
- 2.) **knappe Einführung**: i) wer bin ich / meine Voraussetzungen
ii) (Beweg-) Gründe der Vorstellung des Patienten
iii) was sehe ich als meine Aufgabe
iv) gemeinsame Zielsetzung (u.U. inkl. Grenzen)
v) Bitte um Offenheit
- 3.) **Kommunikation**:
i) **optisch**: Blickkontakt (auf Augenhöhe: auch bei Kindern) /ausreichend gepflegtes Äußeres des Arztes
ii) **sprachlich**: je nach sprachlicher Befähigung des Patienten / Frage nach Anrede: Du / Sie bei älteren Jugendlichen und Heranwachsenden
- 4.) **ausreichend Zeit**: grundsätzlich / zuhören / Patient zu Wort kommen lassen / kein Drängeln / keine Hektik
- 5.) **Kognition und Intuition** walten lassen
- 6.) **ausreichend Aufmerksamkeit** für Patient bzw. seine Sache, beide ausreichend ernst nehmen
- 7.) um **Offenheit** gegenüber Patient / seiner Situation bemüht sein
- 8.) um **Verständnis** für Patient / seine Situation bemüht sein
- 9.) ggf. **Berücksichtigung anderer ethnischer / kultureller Voraussetzungen**
- 10.) **EDV=Nebensache**: Bildschirm am Rand des Schreibtisches und nicht vor die Patienten!
- 11.) ebenso **eingehende** wie **ruhige** wie auch zügige vor allem aber **funktionelle Untersuchung**: tunlichst ohne Berührungängste: unter Mitnahme von Nebenbefunden und deren kurze Erwähnung
- 12.) **Erklärung der Befunde** / Mitteilung seiner Vorstellung: „Wahrheit und Klarheit“
- 13.) sich selbst und dem Patienten **Grenzen** zugestehen bzw. nötigenfalls setzen: Arzt und Patient sind Menschen
- 14.) ggf. neben zu kleine **Tipps zur Normalisierung** bzw. Steigerung der **Körper (+Psycho-) Hygiene**: Körperhaltung / Geruch (Nikotin/Schweiß etc.) / Finger- bzw. Fuß-Nägel / Fußpilz / Hyperhidrosis / Übergewicht / etc.
- 15.) auf jeden Fall **keine Bloßstellung**
- 16.) den **Patienten zur Selbstbeobachtung und Selbstkontrolle motivieren**
- 17.) **klare Äußerung zum Procedere** / was hat der Patient zu erwarten / was hat Patient an Möglichkeiten / auch mal (insbesondere wenn es eilt) einen Termin beim Facharzt selbst ausmachen
- 18.) **Anregung der Partnerschaft und Kooperation**
- 19.) **Einräumung der Möglichkeit für Rückfragen und bzw. 2. Kontaktnahme**
- 20.) wenn es die Situation zulässt **auch mal ein Scherz am Rande**, schauen ob der Patient schmunzeln kann, evtl. zuvor Frage nach Sinn für Humor
- 21.) **ausreichend** (leserliche) **Dokumentation**
- 22.) ggf. einvernehmlich **deren Weitergabe**
- 23.) **falls angebracht und erforderlich** auch mal den (insbesondere kindlichen/ jugendlichen) Patienten **in Schutz nehmen** vor Begleitperson
- 24.) **Gesonnenheit / Bestimmtheit** im rechten Maß / vor allem aber **Verlässlichkeit**