

## Evidenzbasierte Empfehlungen

# Fünf Maßnahmen für eine gute Arzt-Patienten-Beziehung

Durch die Arbeitsbedingungen in der Medizin wird es immer schwieriger, tragfähige Arzt-Patienten-Beziehungen herzustellen. In einer Studie wurden nun fünf Verhaltensweisen identifiziert, mit denen es trotzdem gelingen kann.

— Zeitmangel, Gerätediagnostik und Bürokratie führen oft dazu, dass das Gespräch mit dem Patienten zu kurz kommt. Das ist für Patienten wie Ärzte frustrierend und kann Missverständnisse und Behandlungsfehler zur Folge haben. Wissenschaftler der kalifornischen Stanford University haben deshalb untersucht, wie der Kontakt zum Patienten auch unter schwierigen Bedingungen gelingen kann. Dazu haben sie über 70 Studien, die meisten randomisiert und kontrolliert – gesichtet und die Ergebnisse in einem Delphi-Verfahren von Medizinern und Patientenvertretern bewerten lassen. Auf diese Weise haben sie fünf evidenzbasierte Verhaltensweisen ausgemacht, welche die Arzt-Patienten-Beziehung verbessern können:

**1 Auf den Patienten vorbereiten:** Zunächst sollte sich der Arzt vor dem Kontakt anhand der Krankenakte (nochmal) mit der Patientengeschichte, und zwar nicht nur mit der medizinischen, vertraut machen. Danach sollte er eine kurze Pause einlegen, um sich auf den Patienten zu konzentrieren. Dieser zweite Schritt kann mit Routinen wie dem Waschen der Hände oder einem Ritual, etwa dreimaligem tiefem Durchatmen, verbunden werden.

- 2 Aufmerksam und vollständig zuhören:** Die Bereitschaft dazu signalisieren Ärzte, wenn sie sich setzen, sich dem Patienten zuwenden und auch sonst durch ihre Körpersprache Offenheit signalisieren. Außerdem sollen sie zumindest bei der ersten Darstellung eines Gesundheitsproblems auf Unterbrechungen möglichst verzichten. Ein solches Vorgehen führt Studien zufolge nicht zu einer wesentlichen Verlängerung der Konsultation und hat den Vorteil, dass der Arzt mehr medizinisch relevante Informationen erhält und der Patient sich weniger Sorgen macht.
- 3 Sich über Prioritäten verständigen:** Dazu müssen Ärzte in Erfahrung bringen, welches gesundheitliche Anliegen für den Patienten aktuell

am dringlichsten ist und dies in die Agenda aufnehmen. Damit Sorgen nicht unausgesprochen bleiben, ist es hilfreich, gegen Ende des Gesprächs nochmal nachzuhaken („Gibt es sonst noch etwas, das wir besprechen sollten?“).

- 4 Eine Verbindung mit der Geschichte des Patienten herstellen:** Hier geht es zum einen darum, persönliche Lebensumstände in Betracht zu ziehen, die Einfluss auf die Gesundheit des Patienten haben. Zum anderen sollen gesundheitliche Anstrengungen und kleine Erfolge des Patienten, etwa im Hinblick auf eine gesündere Lebensführung, gewürdigt werden.
- 5 Emotionale Zeichen erkennen:** Empfohlen wird, auf verbale und nonverbale Hinweise zu achten sowie den Patienten direkt zu fragen, wie es ihm mit etwas geht. Die wahrgenommenen Emotionen sollten dem Patienten widerspiegelt werden („Das klingt sehr schwierig“, „Ich sehe, dass Sie das sehr beschäftigt“). Studien zeigen, dass Patienten diese Bemühung wertschätzen.



Bei diesen beiden stimmt die Chemie!

Dr. Beate Schumacher

• Zulman D et al. JAMA 2020;323(1):70-81; <https://doi.org/10.1001/jama.2019.19003>