

Enttäuschung, Ärger oder Leid – wie schaff ich
die Zufriedenheit ?

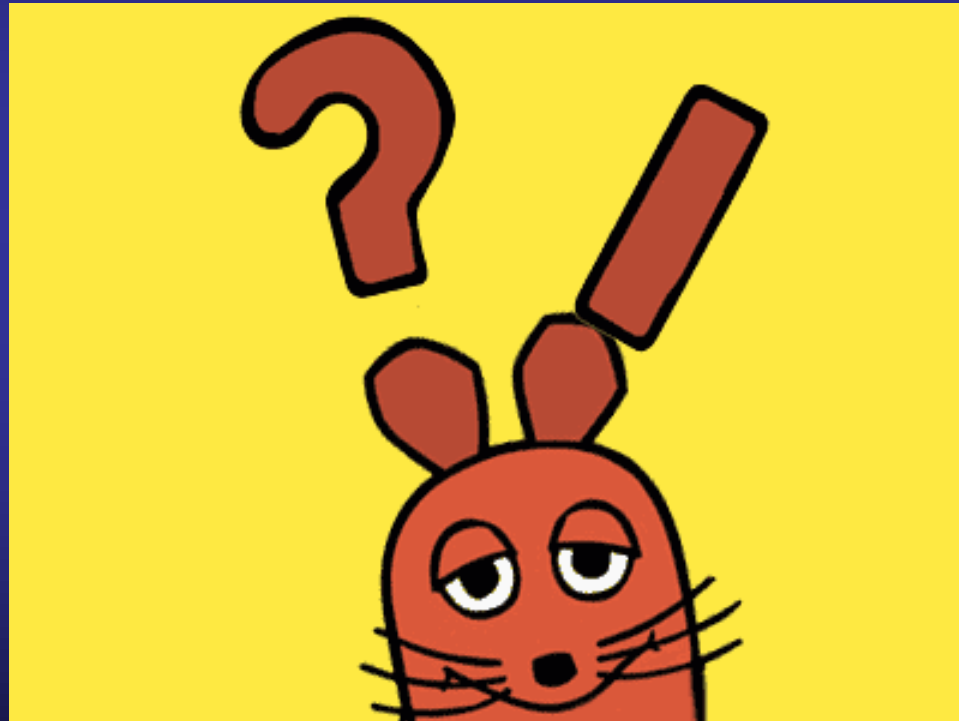
Tipps zum Umgang mit „schwierigen“ Patienten
in der Reproduktionsmedizin

Andreas Neuer
Kinderwunschzentrum Dortmund
www.IVF-Dortmund.de

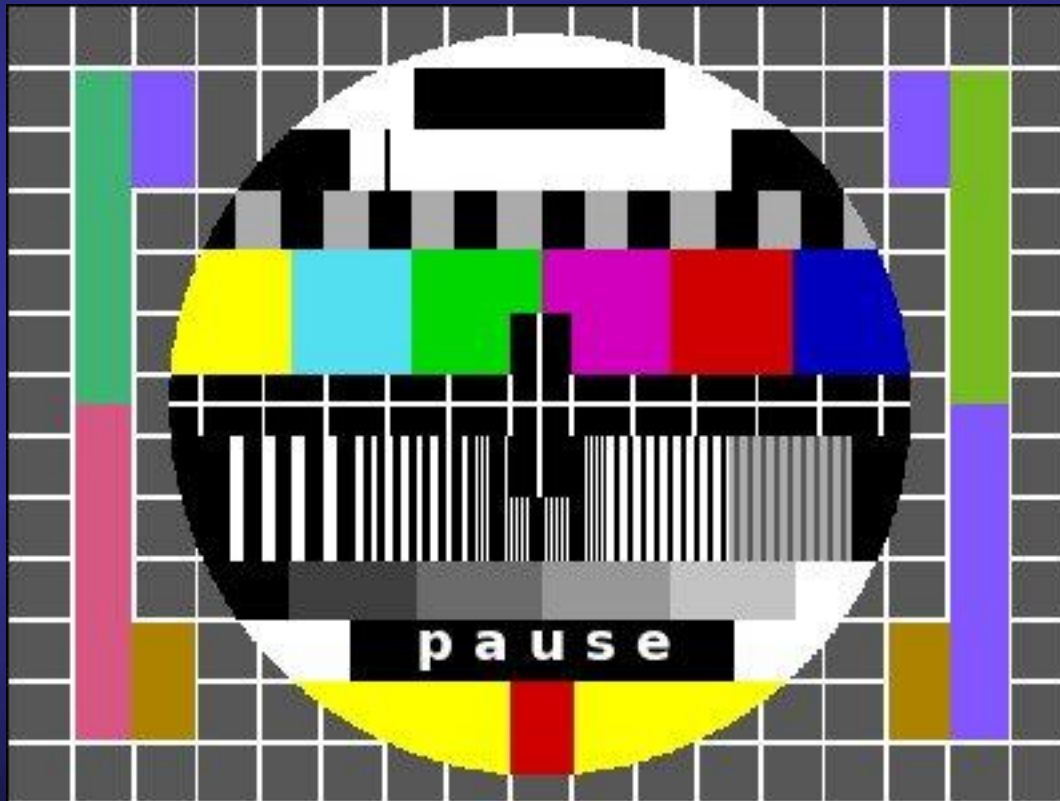
Warnung – das ist ein Mitmachvortrag !



Schlaue Maus - Helpline



Pause



Aufbau des Vortrags

- Die idealen Patienten
- Die schwierigen Patienten
- Wir
- Die Anderen
- Warum sind die anderen so ?
- Alltagstipps



Häufigkeiten

- Ca. 10-20% aller Konsultationen werden aus Arzt (Helferinnen) - Sicht als schwierig erlebt.
- Diese Patienten nehmen die Leistungen des Gesundheitssystem überproportional häufig in Anspruch – wir werden sie nicht los !
- Diese Patienten sind mit der Betreuung genauso unzufrieden wie ihre behandelnden Ärzte
- Die Anzahl schwieriger Patienten in der Reproduktionsmedizin erscheint besonders hoch – (so empfinden wir es jedenfalls)

Der ideale Patient – Definition (1)

- Passt sich unter Aufgabe der eigenen Person den persönlichen, arbeitsspezifischen Bedürfnissen des Personals an
- Erkennt dessen Autorität an
- Zeigt Vertrauen und Dankbarkeit



Der ideale Patient – Definition (2)

- Unterwirft sich widerstandslos allen Anordnungen und Maßnahmen
- Er verzichtet auf alle störenden Eigenarten und Bedürfnisse



Der ideale Patient – Definition (3)

- Antwortet ehrlich, rückhaltlos und umfassend, wenn er gefragt wird
- Sagt selbst aber nichts, wenn er nicht gefragt wird
- Ist mit dem Maß an Kommunikation zufrieden, das ihm zugebilligt wird.



Der ideale Patient – Definition (4)

- Sieht gut aus
- Gepflegte Erscheinung
- Riecht gut
- Freundliches Wesen



Der ideale Patient – Definition (5)

- Zeigt Dank
- Bringt Geschenke



Die saure Zitrone – der schwierige Patient



Unser Ziel: Aus der sauren Zitrone werden
-> süße Früchtchen



Der schwierige Patient – Definition (1)

- fragt „zu viel“
- stellt maßlos Forderungen
- will immer mehr wissen (insbesondere kurz vor Feierabend)



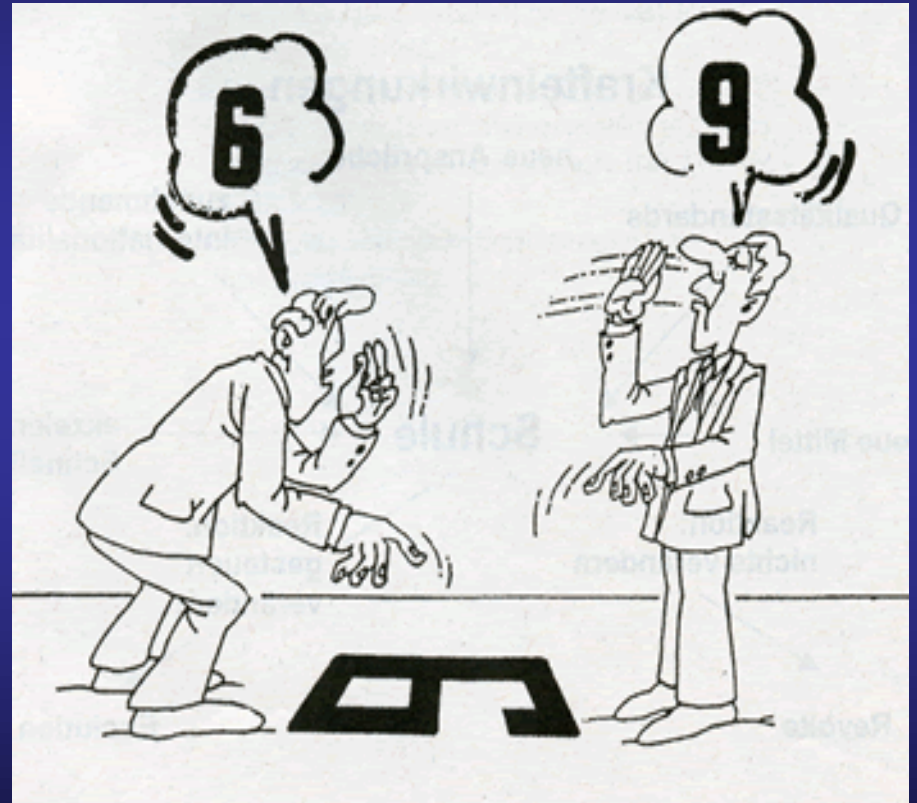
Die typische Lehrerin

Die Reaktion



Der schwierige Patient – Definition (2)

- er passt sich nicht an
- hält sich nicht an Praxisregeln



Der schwierige Patient – Definition (3)

- lehnt Untersuchungen ab
- ist uneinsichtig



Der schwierige Patient – Definition (4)

- zeichnet sich durch eine überkritische Haltung aus „das unterschreibe ich nicht – warum 10 €?“



Der schwierige Patient – zum Beispiel: der Ablehner

- kritisiert das Personal
- lehnt Vorschläge ab
- ist unterschwellig
oder offen aggressiv



Der schwierige Patient – Definition (5)

- erscheint
misstrauisch



Der schwierige Patient – Definition (6)

- gebärdet sich aggressiv und ist undankbar
- droht mit Sanktionen



Der schwierige Patient – Definition (7)

- kritisiert alle und alles, Ärzte, Helferinnen, Pflegepersonal, Krankenhaus und Praxis



Der schwierige Patient – Definition (8)

- schlechte Motivierbarkeit und daher schlechte „compliance“
- reagiert nicht in üblicher Weise oder unerwartet



Der schwierige Patient – Definition (9)

- ängstlich-hypochondrische Grundhaltung



Der schwierige Patient – Definition (10)

- Apathie und Indolenz



Apathie



Der schwierige Patient – Definition (11)

- "Klebrigkeit,, (tender loving care Typen)
- überschreitet Grenzen
- bekommt sehr viel Zuwendung und ist trotzdem unzufrieden



Der schwierige Patient – Definition (12)

- Neigung, zu hohe Anforderungen an die Zuwendung des Teams zu stellen.
„Warum klappt das nicht“



Der schwierige Patient – Definition (13)

- Versteht die Sprache nicht (Worte oder Inhalt)



Der schwierige Patient – Definition (14)

- Hat tatsächlich ein ernsthaftes körperliches Problem
- Hohe Prävalenz (Anteil) psychischer Störungen 67% vs. 35% nicht schwieriger Patienten*



* Hahn 2001

Der schwierige Patient – Definition Zusammenfassung

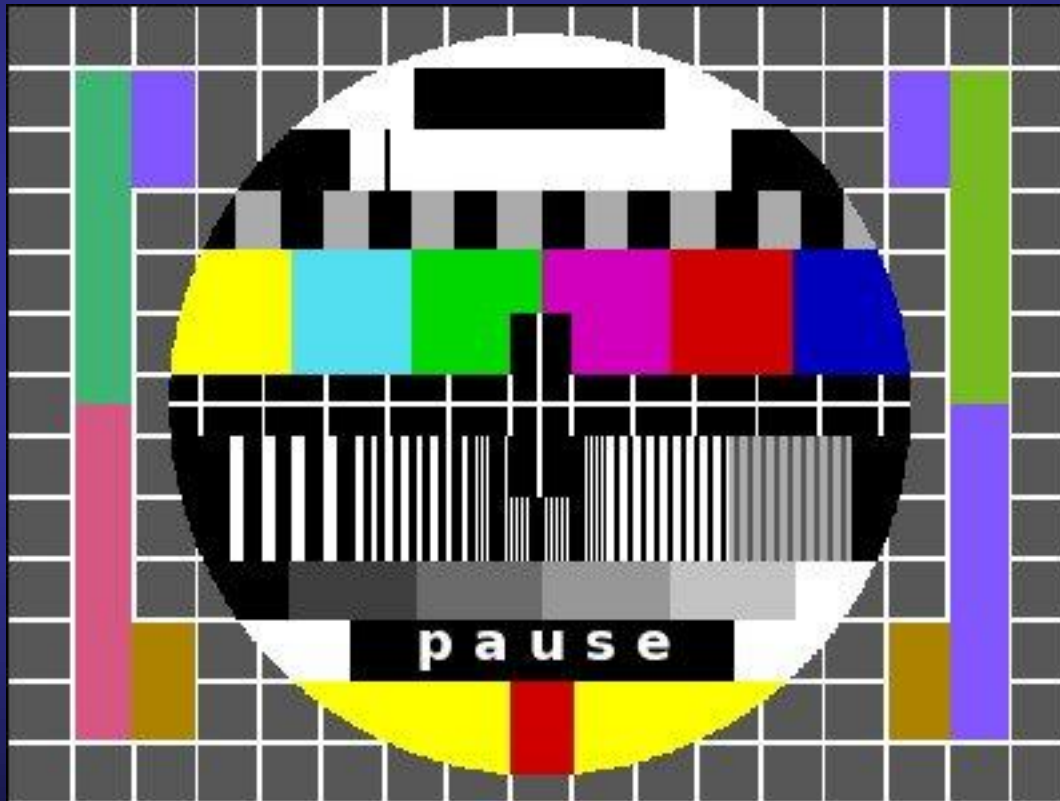
- Kurzum: Der schwierige Patient löst innere Widerstände aus, hemmt den Betrieb, kostet viel Zeit und frustriert Ärzte und Personal

Die Realität der täglichen Praxis

- Ärzte und Helferinnen können sehr gut zwischen "angenehmen" und "unangenehmen" bzw. "beliebten" und "unbeliebten /schwierigen" Patienten unterscheiden.



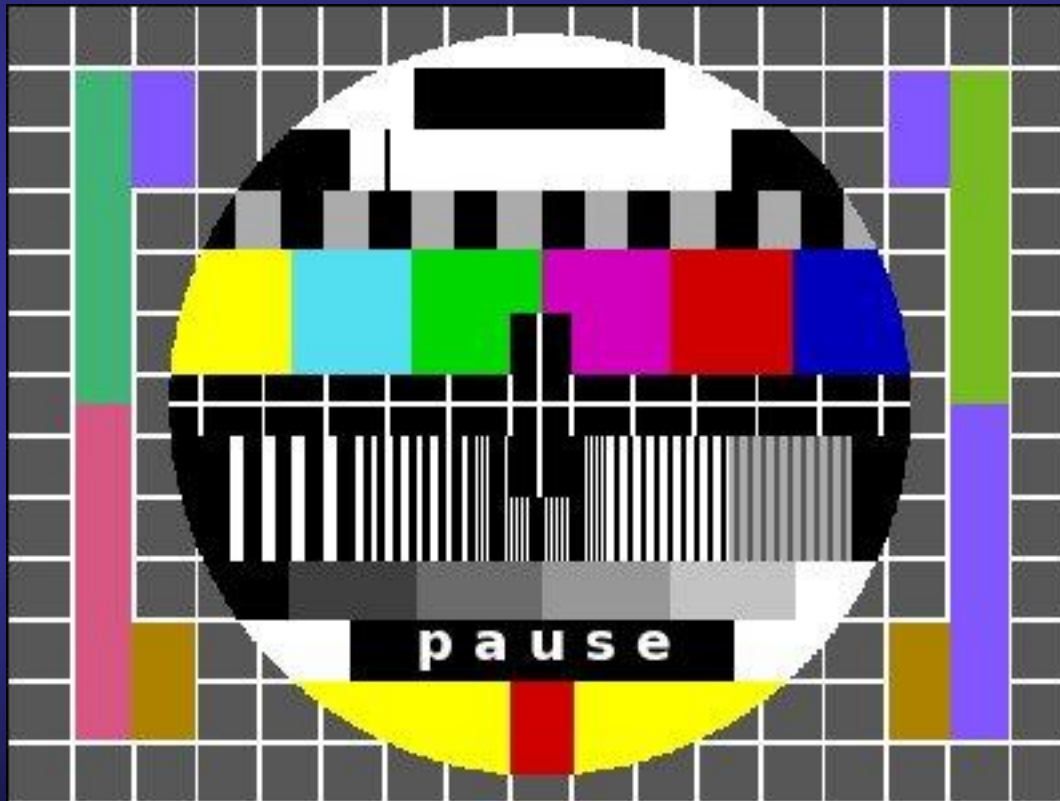
Pause



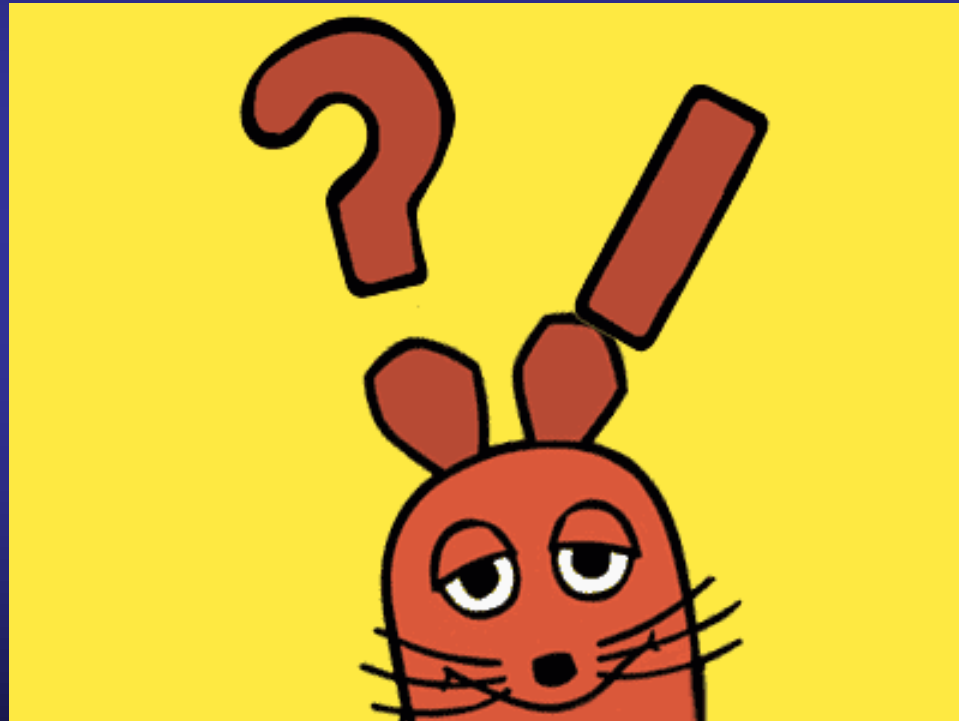
Fragen – Zeit für Bedürfnisse



Pause



Schlaue Maus - Helpline



Ein mögliches Alltagsmodel



Ein anderes mögliches Alltagsmodel



Wir



Die goldene Regel – Philosophie - Vision

- Was du nicht willst, das man dir tut, das füg auch keinem andern zu*
- Handle deinen Nächsten, wie dich selbst
- *Bibel, [Tobias 4,16](#)
- Bsp. Rezepte, Wartezeiten, Termine

Die Grundgesetze - Alltagsregel

- Jeder Patient verdient gleiche Aufmerksamkeit
- Patienten sind Kunden
- Die "Schwierigkeit" eines Patienten ist der Ausdruck *einer Kommunikationsstörung*



Der Präsident des Parlamentarischen Rates, Konrad Adenauer, unterzeichnet das Grundgesetz Bonn, 23. Mai 1949

Helpline – Was können wir tun ? (1)

- Unsere Sichtweise verändern



Helpline – Was können wir tun ? (2)

- Den schwierigen Patienten gibt es nicht – aber !
- Es gibt schwierige Arzt – Patient
- schwierige Helferinnen – Patient
- schwierige Team – Patient -
- schwierige Arzt – Helferinnen – Team – Beziehungen/Situationen

Helpline – Was können wir tun ? (3)

- Die Störung analysieren – Was macht die Situation schwierig ?
 1. Eigene Persönlichkeit - mit Menschen zu tun haben, heißt immer mit sich selbst zu tun haben (bin ich z. Bsp. ein zwanghafter Typ ?)
 2. Eigene Geschichte (bin ich neidisch ?)
 3. Momentanes Befinden (bin ich heute schlecht drauf, bin ich gereizt ?)
 4. Rahmenbedingungen (alles klar im Betrieb ?)

Helpline – Was können wir tun ? (4)

- Die Störung analysieren - Was macht die Situation schwierig ?
5. Beteiligte (Alleine, Kollegen, Vorgesetzte, andere Patienten)
 6. Beziehung zu der betreffenden Person (belastet ?)

Helpline – Was können wir tun ? (5)

- Unsere Einstellung überprüfen

Helpline – Was können wir tun ? (5)

- Abwertungen beiseite stellen und eine neutrale Haltung einnehmen



Helpline – Was können wir tun ? (6)

- Die eigenen Grenzen kennen und klar machen – und trotzdem **Lösungswege aufzeigen !**
- Geht nicht – gilt nicht – gibt es nicht !
- Yes we can – wer sonst ?
- Wir finden eine Lösung



Yes we can – we can help

- 60 % Paare haben ein Kind nach IVF – ICSI
- 95% nach Eizellspende
- ... und Sie helfen mit
- ... wie kann ich Ihnen helfen ?
- ...ernsthafte „Ich-Botschaften“ vermitteln... darf ich mich persönlich um Ihr Problem kümmern



Helpline – Was können wir tun ? (7)

- Die eigenen Mängel erkennen und Konsequenzen daraus ziehen
- Emotionale Stabilität
 - Cool bleiben
 - Kurze Pause machen
 - Luft holen - Strecken
 - Toilette einschließen



Mitmachübung – Stecken - Atmen



Helpline – Was können wir tun ? (8)

- Innere Klarheit ist die Voraussetzung für überzeugendes Handeln und professionelle Distanz



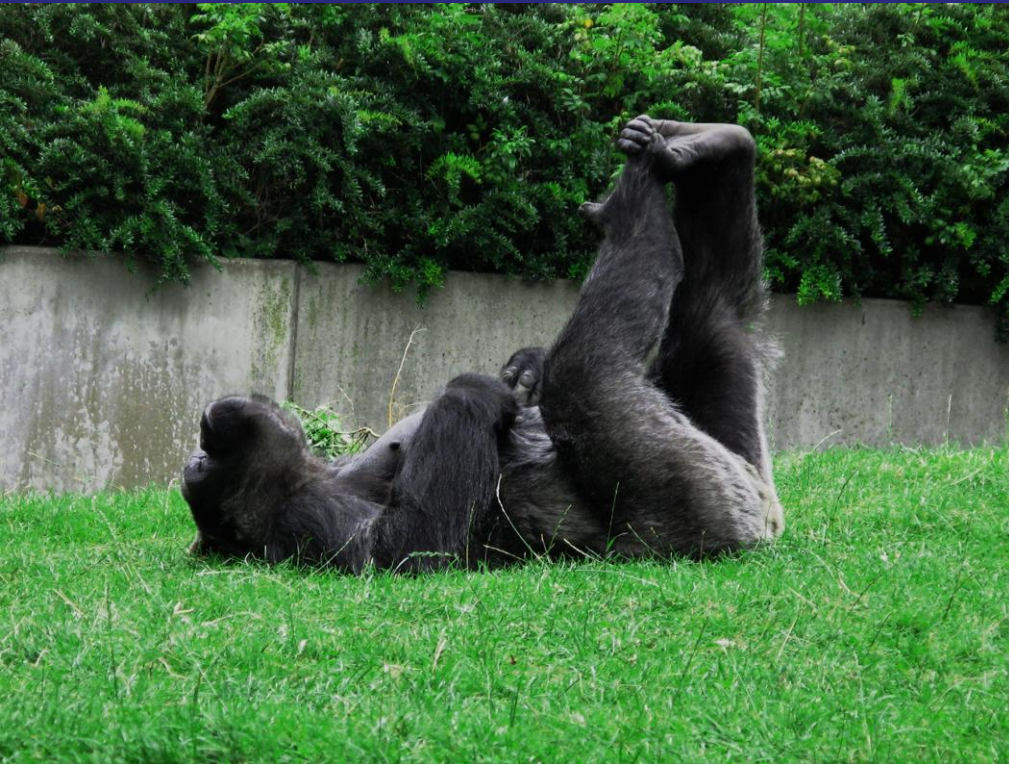
Helpline – Was können wir tun ? (9)

- Fragen Sie sich, wessen Problem es ist
- Auf eigene Befindlichkeit achten
- Austausch im Team fördern – Teamstörungen beseitigen
- Diskutieren Sie Probleme aus einem Beschwerdebuch (aufschreiben – sprechen – lösen)

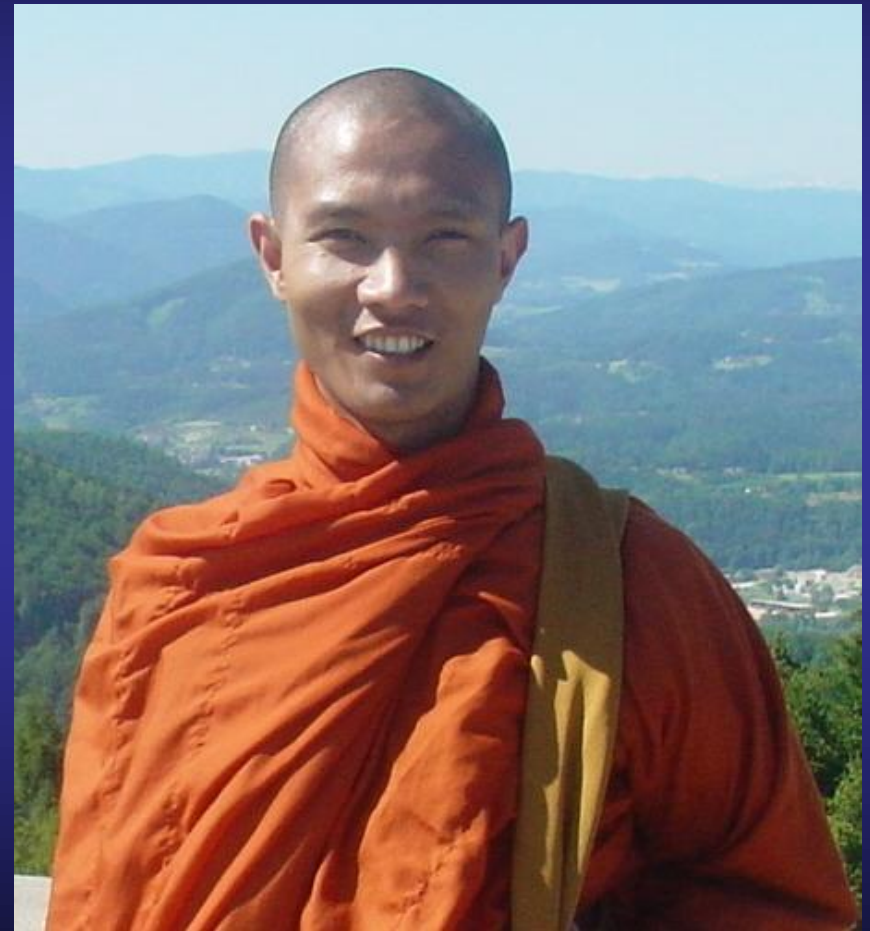
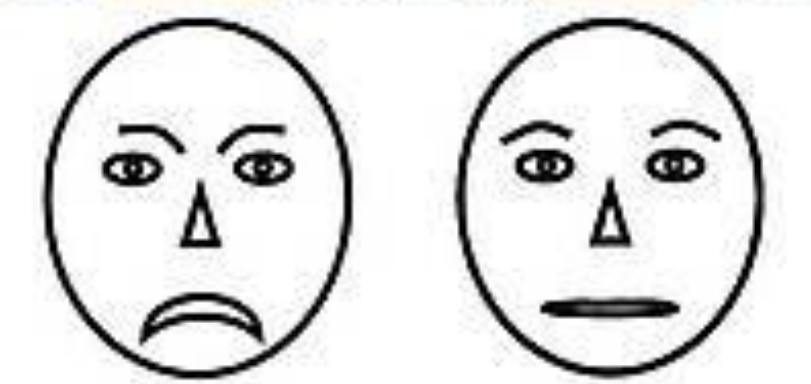
Mitmachübung – Körperhaltung - Mimik



Wer ist lieb und wer ist böse ?



Wer ist der schwierige Patient? Wen finde ich sympathisch ?



Mitmachübung – Körperhaltung - Mimik



Manchmal ist es ganz schön hart



Die Anderen



Analyse der Gründe (1) – Die Sichtweise der Paare

- Ängste
 - Trennung
 - Verlust
 - Vernachlässigung
 - Wertlosigkeit



Analyse der Gründe (2)

- Krankheitsspezifische Ursachen
 - Chronische Krankheit
 - Endometriose - Schmerzen
 - Langer unerfüllter Kinderwunsch



Analyse der Gründe (3)

- Extremsituationen
- Fehlgeburten, Tod
- Arbeitgeber-Familienprobleme
- Finanzierungs-Probleme



Analyse der Gründe (4)

- Inadäquate Erwartungen des Teams?



Analyse der Gründe (5)

- „Voretikettierung“ als "schwierig"?



Analyse der Gründe (6)

- kritische Grundhaltung
- hohes Informationsbedürfnis



Analyse der Gründe (7)

- Negative Erfahrungen?
- Zentrumwechsel – Vertrauensverlust
- Angst vor Wiederholung



Analyse der Gründe (8)

- Egoistische Einstellung



Analyse der Gründe (9)

- pathologische Primärpersönlichkeit

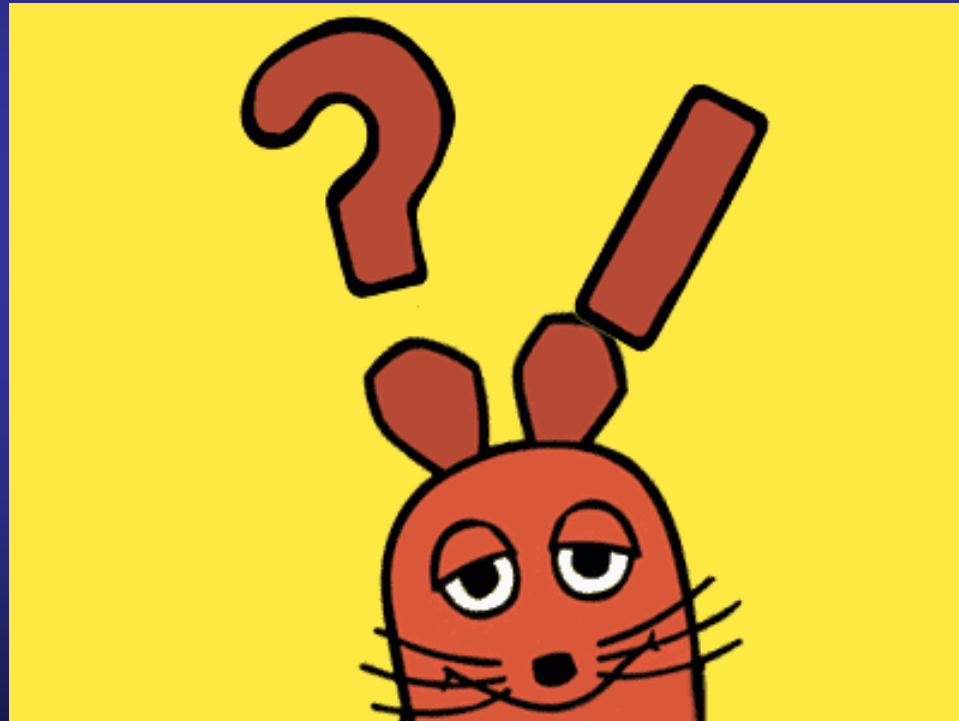


Aufbau des Vortrags

- Die idealen Patienten
- Die schwierigen Patienten
- Wir
- Die Anderen
- Warum sind die anderen so ?
- Alltagstipps



Schlaue Maus - Helpline



Jetzt wird es ganz praktisch



Gute Mimik – Gute Körpersprache =
Gute Laune



Gute Mimik – Gute Körpersprache =
Gute Laune



Gute Mimik – schafft Vertrauen



Alltagstipps

- Einfühlsame Dokumentation
 - (Beruf, Wohnort, sozialer Status, Besonderheiten, Wünsche, Sprachprobleme, intellektuelle Probleme etc.)
- Transparente interne Information
 - (gleicher Code für alle)
- Auf Situationen vorbereitet sein – vorausschauendes Denken – Bsp. der subfertile Polizist



Alltagstipps – ein Beispiel

- Nächster Patient:
 - Frau Hildegard Meier zur IVF
- Nächster Patient:
 - Frau Hildegard Meier, 42 jährige Lehrerin aus XY
 - nach Zentrumwechsel zur IVF
 - hat immer viele Fragen
 - braucht Zeit - einplanen
 - vorzugsweise zu Arzt XY
 - Nachmittagstermine
 - foetor pedis

Alltagstipps

- Dokumentation erkennbarer Konflikte und Information der Kollegen
- will Praxisgebühr nicht bezahlen
- will am Gespräch nicht teilnehmen
- will die Einverständnis zur Abrechnung nicht unterschreiben
- ändert Verträge
- *Entwickeln Sie interne Strategien im Team*

Alltagstipps

- Trau keiner
Arzthelferin
- Trau keinem Arzt
- Teamgeist
- Gutgemeinte
Kontrolle hilft allen



Man kann sich nicht gegen alles versichern...
Alles weitere finden sie auf versicherung.net

Alltagstipps

- Trau keinem Patienten
- Spritzen mehrfach üben und Rezept prüfen – Hilfestellung in der Apotheke anbieten – Rechnung prüfen
- Kleine, langsame Behandlungsschritte
- Termine bei Ärztin wenn möglich



Kulturelle Besonderheiten wahrnehmen
- wertfreies Akzeptieren – es sind Kunden !
Patienten sichern ihren Arbeitsplatz



Kulturelle Besonderheiten wahrnehmen

- Afrikaner und Ejakulatabgabe



Ihre Person ist Ihr wichtigstes Arbeitswerkzeug – kümmern Sie sich darum

- Das Gespräch suchen
- Versuch, den Gesprächspartner intensiv wahrzunehmen (Empathie)
- zuvorkommender Umgangston
- Ehrlichkeit und Echtheit
- Vertrauen schaffen

Alltagstipps

- Versuchen Sie dem Gesprächspartner Achtung und Wertschätzung entgegenzubringen
- ihm das Gefühl zu geben, dass er ernst genommen wird. „Ich habe Sie verstanden, Ich kümmere mich gerne um ihr Anliegen
- ...das kriegen wir schon hin“



Alltagstipps

- Unsere Sichtweise verändern
- Die schwierigen Patienten sind das Salz in der Suppe
- die wahre Herausforderung im Alltag
- wir lernen an und mit Ihnen besser zu kommunizieren



Alltagstipps

- Sie sind vorbereitet...
- Und können versuchen sich auf den nächsten schwierigen Patienten zu freuen



Motto: Der böse Wolf kriegt 2 Stück Zucker



Haben Sie heute eine Frage an mich – haben Sie weitere Fragen – schreiben sie doch gerne eine Email, wenn Ihnen noch eine Frage einfällt – wir antworten sicher und gerne

Wirkung patientenorientierter Kommunikation

- Höhere Compliance (Bereitschaft Ratschläge zur Therapie zu befolgen – auch IGEL Leistungen anzunehmen !)
- Weniger Angst
- Weniger Komplikationen und Schmerzen
- Weniger Ärzte und Zentrenwechsel
- Höhere Berufszufriedenheit der Mitarbeiter und Ärzte

Wirkung patientenorientierter Kommunikation

Bsp. Placebo „Die Apotheke im Kopf“

- Experiment mit Placebo in 2 Gruppen
- Interventionsgruppe (N=100) „das Medikament wird sicher helfen“
- Kontrollgruppe (N=100) „wir wissen noch nicht was mit Ihnen los ist, aber nehmen Sie erstmal dies“
- Ergebnis „sich besser fühlen“: IG=64%, KG=39%

Kommunikative Problemfelder der Reproduktionsmedizin

- Telefonische Erreichbarkeit
- Alternativen bereitstellen und aufzeigen
- Email
- SMS
- Anrufbeantworter mit Rückrufservice



Kommunikative Problemfelder der Reproduktionsmedizin

- Behandlungskosten und Versicherungen
- Ratenzahlungen organisieren
- Berichte für Versicherung vor Behandlungsbeginn anbieten
- Kritische Kostenübernahmesituationen vorab ansprechen und Kosten transparent aufzeigen (schriftlich !)



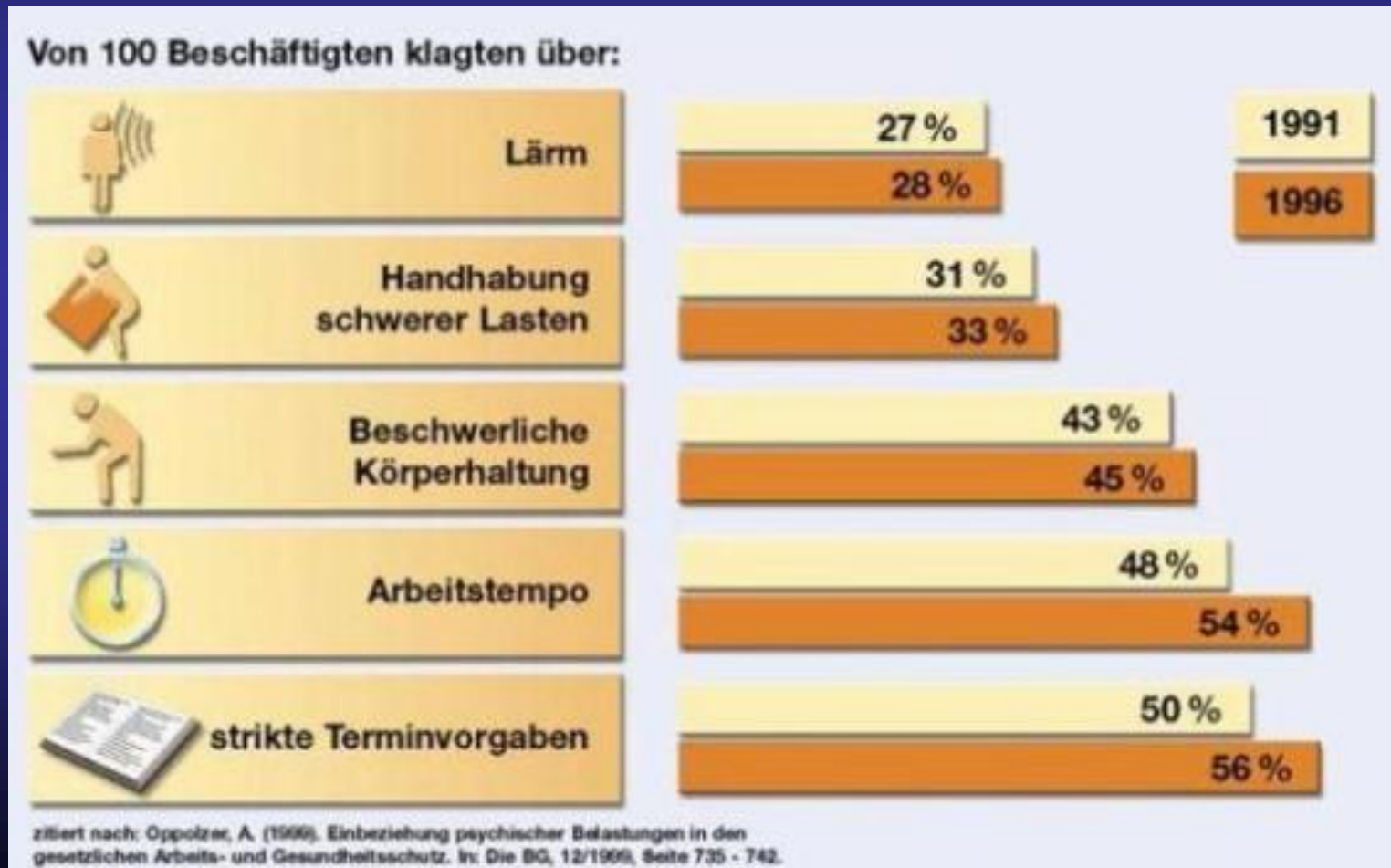
Kommunikative Problemfelder der Reproduktionsmedizin

- Schmerzen - Überstimulation
- Sofortige Vorstellung vorschlagen und dokumentieren –
- Vorbereitungen treffen bis Patienten eingetroffen sind - ?
Infusionen vorbereiten
- Gesonderte Untersuchungsräume belegen – weg aus dem Wartezimmer
- Zuwendung und Kontrolle des Befindens ? Anruf



Kommunikative Problemfelder der Reproduktionsmedizin

- Termine – Arbeit und Therapie



Kommunikative Problemfelder der Reproduktionsmedizin

- Flexible Terminvergabe
- Wann können Sie am besten zu uns kommen ?
- Flexible, kundenorientierte Öffnungszeiten (McFit und McFert)
- Wer dauernd Wartezeiten über 10 min. hat, hat ein QM Problem !



Kommunikative Problemfelder der Reproduktionsmedizin

- Will sofort Arzt sprechen !
- Problem einfühlsam analysieren und Lösungen aufzeigen
- Geht nicht – Geht nicht
- Rückruf anbieten - Handy aufschreiben - Versprechen einhalten
- Im Nebenraum warten lassen und nicht vergessen – nachschauen - Informationsfluss ! an nächste Schicht

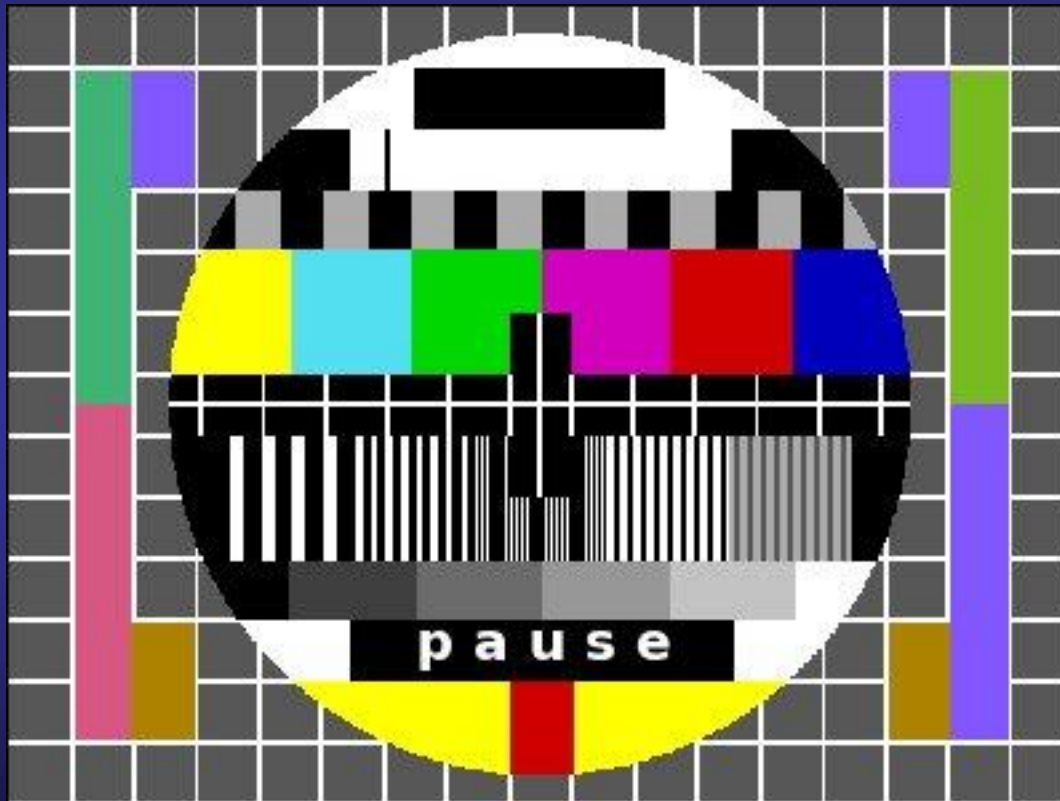


Kommunikative Problemfelder der Reproduktionsmedizin

- Eigene Erschöpfung
- Stress
- Burn out



Pause



Ende

