

Zufriedene Patienten durch gelingende Kommunikation

Physiotherapie - mehr als nur Knochen und Muskulatur
von Dominik Klaes (Leiter ZAP Physiotherapie)
und Felix Feller (ZAP Physiotherapeut)

Die Frage, was für Patienten im Verlauf einer Therapie wichtig ist bzw. welche Wünsche und Erwartungen sie haben, stellt sich jeder Physiotherapeut. Wenn man Therapeuten fragt, welche Kompetenzen ihre Patienten bei der Therapie besonders wichtig finden, bekommt man oft fachliche Antworten. Als Antworten werden dann Dinge genannt wie: „Therapeut hat viele Fortbildungen“, „viel Erfahrung“, „großes Wissen über Erkrankungen“, „gute Untersuchungskompetenzen“, „Fingerspitzengefühl“, etc.

Was wäre Ihnen persönlich denn bei einem Therapeuten am wichtigsten? Dass er sich gut mit Krankheitsbildern auskennt? Dass er sehr gute anatomische Kenntnisse hat? Dass er die passenden Übungen findet?

Viel wichtiger scheinen für viele Patienten zunächst die empathischen Fähigkeiten und Kompetenzen in der Kommunikation des Therapeuten zu sein. Eine Untersuchung aus dem Jahr 2007 (1) kam zu folgendem Ergebnis:

Eine gute Therapiebewertung wird von der Kommunikation und dem empathischen Verhalten des Therapeuten beeinflusst. Für den untersuchten Patienten sind umfassende Informationen und Erklärungen zu der Erkrankung, zu Möglichkeiten der Selbsthilfe und über Behandlungsmethoden von besonderer Bedeutung.



Dominik und Felix recherchieren aktuelle wissenschaftliche Literatur.

Um die Therapie als gut zu bewerten, war den Patienten in dieser Studie besonders wichtig:

1. Die Informationen, die vom Therapeuten an den Patienten übermittelt wurden.
2. Das Gefühl vom Therapeuten, auch verstanden zu werden.
3. Das Einfühlungsvermögen des Therapeuten in der Therapie.
4. Der von den Patienten wahrgenommene Therapieerfolg hatte einen eher geringen Stellenwert.

Zur Verdeutlichung zwei Patientenbeispiele:

Max Müller ist 60 Jahre alt und in Rente. Er hat immer gerne und viel gearbeitet. Aufgrund seiner anhaltenden Hüftbeschwerden musste er jetzt an der Hüfte operiert werden. Es ist das allererste Mal, dass er überhaupt in Kontakt mit einem Therapeuten kommt. Max ist etwas verunsichert und erwartet jemanden, der ihm bei seinen Beschwerden weiterhelfen kann. Sein Therapeut nimmt sich Zeit, hört sich seine Beschwerden an

- Hörgeräte
- Hörtraining
- Hörtest
- Hörgeräte-Batterien

Hör)systeme Vieth

■ Gut hören, live dabei sein.

und erklärt ihm genau, was jetzt nach der Operation zu tun ist. Max fühlt sich seitdem gut betreut und sicherer als zu Beginn der Therapie. Für Max war besonders wichtig, dass ihm der Therapeut im ersten Termin aufmerksam zugehört hat und die Planung der Therapie mit ihm gemeinsam erarbeitet wurde.

Franzi Mayer, 22 Jahre, ist durch ihre Multiple Sklerose in ihrem Leben schon häufig bei einem Physiotherapeuten in Behandlung gewesen. Durch die regelmäßige Physiotherapie hat sie ihre Beschwerden gut im Griff. Sie stellt sich häufig bei Weiterbildungen als Beispiel-patientin zur Verfügung. Franzi stellt fest; Sie wird überhaupt nicht wahrgenommen, wenn die Studenten um sie herum diskutieren. Für die Studenten ist es eine wahre Freude, sie können sich austauschen, welche Behandlungsmöglichkeiten es gibt und welche davon die beste sei. Keiner der Studenten kommt auf die Idee, Franzi mit in die Diskussionen einzubeziehen und sie an den Überlegungen teilhaben zu lassen. In diesen Momenten reden alle über sie statt mit ihr.

Patienten wünschen sich also, dass Therapeuten ihnen verständliche Informationen geben, ihre Situation verstehen und sich einfühlen können. Schauen wir dafür nochmal zu Max und seinem Therapeuten zurück. Dieser nahm sich Zeit, um Max genau zuzuhören und ihm alles in Ruhe erklären zu können. Anders als bei Franzi. Hier haben sich nur die Stu-

denten untereinander ausgetauscht und sie vollkommen außen vor gelassen, anstatt sie mit in die Therapie einzubinden.

Häufig berichten Patienten, mit Informationen überflutet zu werden, ohne die Möglichkeit zu bekommen auf die einzelnen Informationen oder Fragen einzugehen. Gerade in Zeiten von Therapiebudgetierungen und Regressdrohungen gilt: Zeit ist Geld. Das Gespräch mit den Betroffenen wird dadurch auf ein Minimum reduziert. Dabei ist ein gutes Gespräch wie ein Tennisspiel: man spielt sich gegenseitig den Ball zu. Das heißt, nachdem etwas gesagt wurde, sollte dem gegenüber auch die Möglichkeit gegeben werden, darauf zu antworten.

Ein Beispiel:

„Bitte setzen Sie sich aufrecht hin: Die Fersen in den Boden drücken, Becken aufrichten, Bauch- und Gesäßspannung aufbauen, Brustbein raus strecken, Schulterblätter zusammen ziehen, ein leichtes Doppelkinn machen, ...“

Wissen Sie noch was der 2. Punkt war, den Sie beachten sollten? Richtig ..., keine Ahnung!

So wie es Ihnen gerade ging, geht es Vielen, die mit Informationen überflutet werden. Viele Menschen können sich nur wenige Informationen merken und auch umsetzen. Das bedeutet, dass der



Moderne Hörgeräte sind klein und haben ein geschmackvolles Design. Mit ihrer hohen Leistungsfähigkeit gleichen sie Hörschwächen aus.

Sander Vieth,
Hörgeräte-Akustikmeister

**Vereinbaren Sie noch heute
Ihren kostenlosen und
unverbindlichen Hörtest.**

Hörsysteme Vieth

Georgi-Marktplatz 1

69181 Leimen

(In direkter Nähe der Straßenbahn-
haltestelle Georgi-Marktplatz.)

Telefon: 06224 82 98 00

E-Mail: info@hoersysteme-vieth.de
www.hoersysteme-vieth.de



Therapeut Felix Feller erklärt, was an der Hüfte operiert wurde und beantwortet die Fragen des Patienten.



Informationsüberflutung gilt es zu vermeiden.

Empfänger nicht zu viele Informationen bekommen sollte, da sonst die Gefahr besteht, dass er nicht alles aufnehmen kann. Blickkontakt zum Patienten oder dem Gesprächspartner zu halten vereinfacht die Informationsübertragung: So sehe ich wann der Gesprächspartner mir nicht mehr folgen kann. In der Medizin wird häufig mit Fachbegriffen gearbeitet, die für „Nicht-Mediziner“ schwer verständlich sind. Für viele Patienten ist es daher sehr verunsichernd oder beängstigend nicht alles verstanden zu haben. Schließlich geht es um nicht weniger als die eigene Gesundheit. Angst und Unsicherheit sind für eine weitere positive Entwicklung der Beschwerden hinderlich. Wir Therapeuten sind für unsere Patienten „Übersetzer“ und „Erklärer“ in der Therapie, dadurch lassen sich Angst nehmen und Sicherheit geben.

Gerade deshalb ist es in der Physiotherapie so wichtig, den Patient näher und besser kennenzulernen. Das Gespräch mit ihm dient nicht nur dem „Informationsgewinn“ zur späteren „Analyse“, es ist auch wichtig, um die Wünsche, Erwartungen, Ängste und Hoffnungen des Betroffenen zu erfahren. Nur so finden am Ende Therapeut und Patient gemeinsam zu einem guten Gespräch und einem befriedigenden Therapieergebnis. Eine empathische und dem Patienten zugewandte Art scheint hohen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten zu haben. Das lässt sich auch auf den vielen verschiedenen Bewertungsportalen im Internet erkennen.

Hier ein paar Originalauszüge aus dem Bewertungsprofil eines Physiotherapeuten:

„Dort kümmert man sich nicht nur um das medizinische Problem, sondern auch um den Menschen!“

„Kompetente Aufklärung – einfühlsame Betreuung – erfolgreiche Behandlung“

„Der Therapeut hat immer wieder die Stärke meines eigenen Körpers betont, sodass mein Selbstvertrauen deutlich dazu gewonnen hat.“



Weg mit den Gehstützen und zurück zur alten Lebensqualität!

Viele Therapeuten arbeiten aus ihrem Bauchgefühl heraus schon lange daran, ihre Kommunikation an die Patienten anzupassen. Umso erfreulicher ist es, dieses Bauchgefühl durch Untersuchungen bestätigt zu sehen. Es bestätigt uns Therapeuten, weiter an uns als Menschen und an unserer Kommunikation zu arbeiten. Mit den Erkenntnissen aus aktuellen Untersuchungen (2) sollte jeder Therapeut verstärkt an den eigenen „Soft Skills“ zu arbeiten. Ein guter Physiotherapeut kennt eben nicht nur Muskeln und Knochen, sondern auch die Bedürfnisse seiner Patienten.

Quellen:

(1) Dehn-Hindenberg, A. (2007). Patientenbedürfnisse in der Physiotherapie. *pt_Zeitschrift Für Physiotherapeuten*, 59(7).

(2) Enhance placebo, avoid nocebo: How contextual factors affect physiotherapy outcomes. Testa, Rossetini *Man. Ther.* 2016

Weitere Quellen können bei den Autoren erfragt werden.

Anzeige





Wir haben die Fliesen für RC geliefert

Ihr Spezialist für Fliesen- und Natursteinimporte

Modernes Design gepaart mit Top-Qualität zu einem günstigen Preis: das sind Fliesen made by ENMON Heidelberg.

Wir entwickeln und produzieren weltweit Fliesen, die in Ästhetik und Qualität Trends setzen und auch den anspruchsvollsten Wünschen und Anforderungen unserer Kunden gerecht werden.



Geschäftsführer
Tomas Matlari

Enmon GmbH · Tullastraße 20 · D-69126 Heidelberg · Phone +49 6221.589890 · Fax +49 6221.5898945 · office@enmon.de

www.enmon.de