

Herzlich Willkommen zu unserem Lernmodul: **Kommunikation mit medizinischem Fachpersonal**

Technische Hinweise

Ihre **PC- oder Laptopmaus** wird zum wichtigsten Navigationsgerät, da es innerhalb des Lernmoduls viele Dinge zu erkunden gibt. Diese sind immer mit einem **Handsymbol** gekennzeichnet.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



Mit einem Klick auf das Haus kommen Sie auf die Hauptseite zurück.



Die Ringe zeigen an, dass Sie auf eine externe Webseite weitergeleitet werden.



Mit einem Klick auf den Pfeil nach links gelangen Sie eine Folie zurück.
Mit einem Klick auf den Pfeil nach rechts gelangen Sie auf die nächste Folie.



Bereit?
Hier können Sie
das Lernmodul
starten!

Bevor es losgeht ...

Denken Sie bitte an Ihren letzten Besuch beim Arzt beziehungsweise bei der Ärztin, Physiotherapie, einer Pflegeeinrichtung oder Ähnlichem zurück.

Wie haben Sie sich dabei gefühlt?

Haben Sie alles verstanden?

Haben Sie sich verstanden gefühlt?

Wenn Sie die Situation vor Augen haben, können Sie weiterklicken.



Kommunikation mit medizinischem Fachpersonal

Die meisten in Deutschland lebenden Personen geben an, dass sie sich im Gespräch mit medizinischem Fachpersonal (zum Beispiel in der Physiotherapie, bei Ärztinnen und Ärzten, mit Pflegepersonal) nicht verstanden fühlen und Informationen nicht verstehen. In diesem Lernmodul lernen Sie Methoden und Strategien für ein gutes Arzt-Patienten-Gespräch kennen.



Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages



[Weiterführende
Informationen](#)



[Impressum](#)





Vor dem Arztgespräch



Hier erfahren Sie, wie Sie sich auf ein Gespräch mit medizinischen Fachpersonen (hier kurz: Arztgespräch) vorbereiten können.



Wie kann ich mich auf ein Arztgespräch vorbereiten?



Was sollte ich zum Termin mitnehmen?





Wie kann ich mich vorbereiten?



Oft kann man sich im Arztgespräch nicht mehr an alle wichtigen Details erinnern. Deshalb ist es hilfreich, sich Details zu **Beschwerden** und **Vorerkrankungen** vor dem Gespräch zu notieren:

- ✓ Seit wann bestehen die Beschwerden?
- ✓ Wie lange dauern die Beschwerden an?
- ✓ Wie fühlt es sich an?
- ✓ Was verstärkt und was lindert die Beschwerden?
- ✓ Verstärken sich die Beschwerden?

- ✓ Haben Sie Allergien und/ oder mögliche Vorerkrankungen?
- ✓ Waren Sie schon einmal wegen ähnlicher Beschwerden in Behandlung? Wann war das?
- ✓ Nehmen Sie Medikamente, und wenn ja, welche?
- ✓ Gab es die Erkrankung schon mal in der Familie?

Checklisten zur Vorbereitung auf das Arztgespräch finden Sie hier:

Webseite der Stiftung Gesundheitswissen

Webseite der Patientenuniversität der Medizinischen Hochschule Hannover





Was sollte ich zum Termin mitnehmen?

Elektronische
Gesundheitskarte

Liste mit Fragen

Auflistung Ihrer
Medikamente

Wichtige
Dokumente

Stift und Papier

Begleitperson

Klicken Sie auf die Felder und erfahren Sie mehr!





Was sollte ich zum Termin mitnehmen?

Elektronische Gesundheitskarte

Liste mit Fragen

Auflistung Ihrer
Medikamente

Wichtige
Dokumente

Stift und Papier

Begleitperson

Mit Ihrer elektronischen Gesundheitskarte (eGK) weisen Sie sich als Versicherter Ihrer Krankenkasse aus. Haben Sie Ihre Karte vergessen oder ist sie ungültig? In dem Fall haben Sie 10 Tage Zeit, einen Versichertennachweis in der Praxis vorzulegen. Nach Ablauf dieser Frist kann die Praxis für die Behandlung eine Privatvergütung verlangen. Sie können die Vergütung jedoch zurückerhalten, wenn Sie Ihre Karte bis zum Ende des jeweiligen Quartals nachreichen.



Klicken Sie hier, um zu sehen, welche Informationen sich auf einer elektronischen Gesundheitskarte befinden.

Die elektronische Gesundheitskarte ist zwingend für Ihren Arztbesuch notwendig. Alle folgenden Materialien können zusätzliche Hilfestellungen sein.



Die elektronische Gesundheitskarte

Die Karte auf einen Blick.



- 1 Passfoto des/der Versicherten
- 2 Name des/der Versicherten
- 3 Datenchip (Inhalte finden Sie auf der Vorderseite unter Ihrer eGK)
- 4 Kartenfolgenummer
- 5 Generationskürzel
- 6 CAN
- 7 Krankenkasse
- 8 Kassennummer
- 9 Neue Versichertennummer (10-stellig)
- 10 Kennnummer der Karte

<https://www.aok.de/pk/uni/inhalt/elektronische-gesundheitskarte-1/>





Was sollte ich zum Termin mitnehmen?

Elektronische
Gesundheitskarte

Liste mit Fragen

Auflistung Ihrer
Medikamente

Wichtige
Dokumente

Stift und Papier

Begleitperson

Vergessen Sie nicht, Ihre Fragen, die Sie sich in Vorbereitung auf das Arztgespräch notiert haben, mitzunehmen.





Was sollte ich zum Termin mitnehmen?

Elektronische
Gesundheitskarte

Liste mit Fragen

**Auflistung Ihrer
Medikamente**

Wichtige
Dokumente

Stift und Papier

Begleitperson

Auch eine Auflistung der Medikamente (auch rezeptfreie), die Sie gegenwärtig einnehmen, sollten Sie zum Arztgespräch mitnehmen. Das ist wichtig, um auf eventuelle Wechselwirkungen achten zu können.





Was sollte ich zum Termin mitnehmen?

Elektronische
Gesundheitskarte

Liste mit Fragen

Auflistung Ihrer
Medikamente

**Wichtige
Dokumente**

Stift und Papier

Begleitperson

Dokumente, die für Ihren Arzt/ Ihre Ärztin wichtig sein könnten, sind zum Beispiel:

- Frühere Befunde
- Bereits erhobene Werte
- MRT-, Röntgen- und CT-Bilder
- Arztbriefe
- OP-Pass
- Impfpass





Was sollte ich zum Termin mitnehmen?

Elektronische
Gesundheitskarte

Liste mit Fragen

Auflistung Ihrer
Medikamente

Wichtige
Dokumente

Stift und Papier

Begleitperson

Denken Sie auch daran, einen Stift und Papier mitzunehmen. Vielleicht möchten Sie sich im Arztgespräch Notizen machen.





Was sollte ich zum Termin mitnehmen?

Elektronische
Gesundheitskarte

Liste mit Fragen

Auflistung Ihrer
Medikamente

Wichtige
Dokumente

Stift und Papier

Begleitperson

Gegebenenfalls können Sie auch eine Begleitperson zum Arztgespräch mitnehmen. Dies ist vor allem hilfreich, wenn es sprachliche Verständigungsprobleme gibt oder Sie emotionale Unterstützung durch eine Vertrauensperson benötigen. Vielleicht fällt der Begleitperson auch noch eine wichtige Frage ein oder sie erinnert sich an wesentliche Symptome.





Während des Arztgespräches



Im Gespräch ist es wichtig, die richtigen Fragen zu stellen, um gemeinsam mit dem Arzt/ der Ärztin Entscheidungen treffen zu können.

Gemeinsame
Entscheidungsfindung

Bei
Behandlungsvorschlägen
die richtigen Fragen stellen





Gemeinsame Entscheidungsfindung (1/2)



Wenn es um Entscheidungen geht, sollten diese in einer gemeinsamen Entscheidungsfindung zwischen Ärztinnen/ Ärzten und Erkrankten getroffen werden. Beide sind gleichberechtigt und sollten Ihre Erfahrungen und ihre Überlegungen offen einbringen.

Kommunikation auf Augenhöhe

Erkrankte sind Experten für Ihr eigenes Leben. Äußern Sie Ihre Sorgen, Erwartungen und Wünsche offen und stellen Sie Fragen, wenn Sie etwas nicht gleich verstehen.

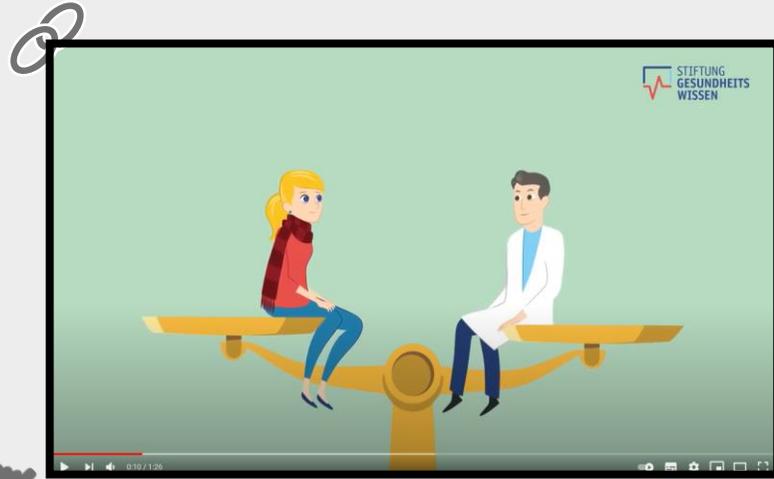


Ihr Arzt/ Ihre Ärztin ist Experte für alle medizinischen Belange. Diese müssen Ihnen verständlich erklärt werden. Fragen Sie nach, wenn Sie etwas nicht verstanden haben.





Gemeinsame Entscheidungsfindung (2/2)



Mit einem Klick auf das Bild gelangen Sie zu einem Video der Stiftung Gesundheitswissen zum Thema Gemeinsame Entscheidungsfindung.

Sie werden zu **YouTube** weitergeleitet.



Gemeinsame Entscheidungsfindung wird auch als **Partizipative Entscheidungsfindung** oder, im Englischen, als **Shared-Decision-Making** bezeichnet.





Bei Behandlungsvorschlägen die richtigen Fragen stellen (1/3)



Folgende Fragen können Sie nach der Diagnose stellen, um die wichtigsten Informationen zu bekommen:

Welche Behandlungsmöglichkeiten gibt es?

Was sind die jeweiligen Vor- und Nachteile dieser Methoden?

Wie wahrscheinlich sind die jeweiligen Vor- und Nachteile?

Was kann ich selbst tun, damit es mir schnell wieder besser geht?

Was passiert, wenn ich nichts tue?





Bei Behandlungsvorschlägen die richtigen Fragen stellen (2/3)

Versuchen Sie, am Ende des Gesprächs mit eigenen Worten zusammenzufassen, was Sie verstanden haben. So erkennen Sie und der Arzt/ die Ärztin, ob Sie alles richtig verstanden haben und können Missverständnisse vermeiden.



Beispiele für zusammenfassende Fragen:

Verstehe ich
Sie richtig,
dass...?

Zusammengefasst
meinen Sie...?

Das heißt
also...?

Hier finden Sie eine Übersicht über weitere
Formulierungen für Fragen





Bei Behandlungsvorschlägen die richtigen Fragen stellen (3/3)

Weitere Beispiele für zusammenfassende Fragen:

- „Verstehe ich Sie richtig, dass...?“
- „Ist es so, dass...?“
- „Es hört sich so an, als hätte ich...?“
- „Sie meinen also, dass...?“
- „Wenn ich Sie richtig verstanden habe, meinen Sie...?“

- „Mit anderen Worten...“
- „Zusammengefasst meinen Sie...“
- „Das heißt also...“
- „Das bedeutet für mich also...“
- „Für mich ist also besonders wichtig, dass...“

Zusätzlich können Sie auch immer anmerken:

„Ich möchte sicherstellen, dass wir nicht aneinander vorbeireden.“





Nach dem Arztgespräch

Sind nach dem Gespräch noch Fragen offen? Je nach Situation können Sie noch folgende Schritte unternehmen:

Entscheidungshilfen
lesen

Diagnosedolmetscher
nutzen

Zweitmeinung einholen

Die richtige
Anlaufstelle finden

Klicken Sie auf die Felder und erfahren Sie mehr!





Nach dem Arztgespräch

Sind nach dem Gespräch noch Fragen offen? Je nach Situation können Sie noch folgende Schritte unternehmen:

**Entscheidungshilfen
lesen**

Diagnosedolmetscher
nutzen

Zweitmeinung einholen

Die richtige
Anlaufstelle finden

Falls eine Entscheidung ansteht und Sie weiterführende Informationen brauchen, können Sie auf Entscheidungshilfen zurückgreifen. Dabei handelt es sich um weiterführendes Informationsmaterial beispielsweise in Form von Broschüren, Faktenboxen und Videos.

Hier finden Sie weiterführende
Informationen zu Entscheidungshilfen.





Nach dem Arztgespräch

Sind nach dem Gespräch noch Fragen offen? Je nach Situation können Sie noch folgende Schritte unternehmen:

Entscheidungshilfen
lesen

**Befunddolmetscher
nutzen**

Zweitmeinung einholen

Die richtige
Anlaufstelle finden

Medizinische Begriffe können oft verwirrend sein. Im Internet gibt es Webseiten, die Ihnen medizinische Fachwörter übersetzen und erklären.

Hier gelangen Sie zu einem
Befunddolmetscher.





Nach dem Arztgespräch

Sind nach dem Gespräch noch Fragen offen? Je nach Situation können Sie noch folgende Schritte unternehmen:

Entscheidungshilfen
lesen

Diagnosedolmetscher
nutzen

Zweitmeinung einholen

Die richtige
Anlaufstelle finden

Sie können sich eine Zweitmeinung einholen, wenn die ärztliche Empfehlung Sie verunsichert. Vorher sollten Sie den behandelnden Arzt/ die behandelnde Ärztin darüber informieren, damit Sie Berichte, Laborwerte und Ergebnisse von Untersuchungen erhalten. Dadurch vermeiden Sie Doppeluntersuchungen und Kosten.

Es gibt zu bestimmten planbaren Operationen (zum Beispiel Gebärmutterentfernung, Mandeloperation und Amputationen beim Diabetischen Fußsyndrom) Zweitmeinungsverfahren, dafür gelten gesetzliche Regelungen. Das heißt, dass die/ der Ärztin/ Arzt Sie auf das Recht hinweisen muss, die geplante Operation kostenlos mit einem anderen Spezialisten besprechen zu können.





Nach dem Arztgespräch

Sind nach dem Gespräch noch Fragen offen? Je nach Situation können Sie noch folgende Schritte unternehmen:

Entscheidungshilfen
lesen

Diagnosedolmetscher
nutzen

Zweitmeinung einholen

**Die richtige
Anlaufstelle finden**

Versicherte können in Deutschland grundsätzlich Ärztinnen und Ärzte frei wählen (mit Einschränkungen).

Mit der Arzt-Auskunft der Stiftung Gesundheit können Sie gezielt nach Fachgebieten, medizinischen Schwerpunkten, Abrechnungsarten, Wartezeiten und Barrierefreiheit suchen und so den passende/ n Fachärztin/ Facharzt finden.

Klicken Sie hier, um zur Arzt-Auskunft der
Stiftung Gesundheit zu gelangen.



Zum Abschluss ...

Denken Sie bitte noch einmal an Ihren letzten Besuch beim Arzt beziehungsweise bei der Ärztin, Physiotherapie, einer Pflegeeinrichtung oder Ähnlichem zurück.

Wie hätten Ihnen die Methoden und Strategien, die Sie hier kennen gelernt haben, in der Situation helfen können? Was wäre vielleicht anders gelaufen?



Weiterführende Informationen



Broschüren



Braun, B. & Marstedt, G. (2014). Partizipative Entscheidungsfindung beim Arzt: Anspruch und Wirklichkeit. Gesundheitsmonitor, 2, 107-131
<https://www.bertelsmann-stiftung.de/fileadmin/files/BSt/Publikationen/GrauePublikationen/VV-PmW-PEF.pdf> (Stand 18.08.2021)

Webseiten



Die Stiftung Gesundheitswissen bietet Informationen in einfacher Sprache zu Arzt-Patienten-Gesprächen. Hier finden Sie unter anderem Informationen zur ärztlichen Zweitmeinung, gemeinsamen Entscheidungsfindung und Vorbereitung auf das Arztgespräch.



Auf dem Portal des Instituts für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) finden Sie Entscheidungshilfen zu unterschiedlichen Behandlungs- oder Therapieoptionen im Erkrankungsfall.

Was hab' ich?

Was hab' ich? ist ein unabhängiges, gemeinnütziges Unternehmen, das sich für verständliche und individuelle Gesundheitsinformationen für alle einsetzt, z.B. erhalten Patientinnen und Patienten leicht verständliche Erläuterungen ihrer medizinischen Befunde – kostenlos und anonym



Die Stiftung Unabhängige Patientenberatung Deutschland (UPD) ist eine gemeinnützige Institution. Sie berät und informiert Patientinnen und Patienten kostenfrei zu gesundheitlichen und gesundheitsrechtlichen Fragen: Kostenfreie Beratungsnummer: 0800 011 77 22



Impressum

Herausgeber **Medizinische Hochschule Hannover,
Patientenuniversität am Institut für Epidemiologie, Sozialmedizin und
Gesundheitssystemforschung
30625 Hannover**

Webseite [Patientenuniversität.de](https://www.patientenuniversitaet.de)

E-Mail Patientenuniversitaet@mh-hannover.de

Kooperationspartner  Pädagogische
Hochschule Pädagogische Hochschule Freiburg
Freiburg

Stand März 2022

Sämtliche Inhalte dieses Internetangebotes der Patientenuniversität der MHH, insbesondere Texte, Fotos, Ton, Videos, Grafiken, Quelltexte u.a. sind urheberrechtlich geschützt (Copyright).

Sollten Sie ohne das Einverständnis der Patientenuniversität der MHH Inhalte dieses Internetangebots vervielfältigen, bearbeiten, verbreiten oder anderweitig verwenden, obwohl dies das Urheberrechtsgesetz nicht explizit erlaubt, werden wir diesen Verstoß gegen das Urheberrecht ohne weitere Ankündigung kostenpflichtig abmahnen lassen (wenn Sie z.B. Fotos oder Texte unerlaubt auf andere Internetseiten kopieren). Gleichzeitig wird eine solche Urheberrechtsverletzung von uns zur Anzeige gebracht, da dies eine Straftat nach §§ 106 ff. Urhebergesetz darstellt.

