

Der erste Kontakt: Kommunikationsqualität und Patientenbindung

Der Kontakt zum ersten wie zu jedem neuen Patienten erfordert vielschichtige aktive Kommunikation des Therapeuten. Beleuchtet werden hier Informations- und Beziehungsaspekte, deren Kombination zur verlässlichen Patientenbindung führt.

Adress- und Krankenversicherungsdaten sowie die Krankengeschichte stellen notwendige Informationen dar. Ergänzt durch (Untersuchungs-)Maßnahmen gemäß der eigenen Methodik wird eine rationale Basis geschaffen, eine erfolgreiche, individuelle Dienstleistung vorzubereiten und zu erbringen. Die vom Patienten wahrgenommene Gesamtqualität der ersten Begegnung entscheidet darüber, ob er eine Therapie beginnt und ob er den Therapeuten weiterempfiehlt. Die Qualitätskriterien, die der Patient zur Beurteilung heranzieht, beruhen auf seiner meist unbewussten Erwartungshaltung, die er eher nicht von sich aus offenbart. Erfüllt der Therapeut diese ihm unbekannten Anforderungen nicht oder nur unzureichend, kommt es weder zum Folgetermin noch zur Weiterempfehlung. Andere Patienten gestehen ihrem Therapeuten eine Versuch-Irrtum-Karenz von etwa drei Terminen zu, ohne dass dieser es weiß. Oder wollen nur mal ausprobieren. In der kurzen Zeit des ersten Kontakts muss der Therapeut zusätzlich zur medizinischen Diagnose unbedingt herausfinden, was seinen Patienten außerdem zu ihm führt und dieser von ihm erwartet. Die Kenntnis dieses wichtigen emotionalen Aspekts der Patientenbeziehung ermöglicht, sich angemessen auf die Bedürfnisse des Patienten einzustellen und seinen möglichen Ängsten vertrauensvoll zu begegnen.

Die Basis der Patientenbeziehung ist Vertrauen. Dies ist eine beiderseitige Erwartungshaltung, dass die Rechte der jeweils anderen Partei durch ein aktives Bewusstsein der eigenen Pflichten ohne zusätzliche Aufforderung gewahrt werden. Der Therapeut muss sich darauf verlassen können, dass der Patient ihm medizinische Details, z. B. Allergien, mitteilt, dass er Termine einhält und sein Honorar fristgerecht bezahlt. Jeder Kollege wägt für sich selbst ab, inwieweit er den zwischenmenschlichen Vertrauensaspekt durch Unterschrift des Patienten auf eine rechtlich sichere Basis

stellen möchte. Eine Honorarvereinbarung für den GebÜH-Rahmen inhaltlich oder preislich sprengende Therapiekonzepte kann empfehlenswert sein.

Ein geordneter Ablauf der Praxisprozesse ist Ausdruck von Qualität. Dazu gehört die Dokumentation über erfolgte Aufklärung in folgenden drei Kategorien:

- Medizinische Aufklärung: Information über Art, Risiken und Nebenwirkungen der Behandlung und erforderliche Compliance
- Wirtschaftliche Aufklärung: Information über Behandlungskosten, etwaige Rückerstattung und mögliche Therapiedauer
- Aufklärung über Modalitäten: Bezahlungsarten und -fristen, Bekanntgabe der Absagefrist für bereits vereinbarte Termine

Und nun zur Behandlung übergehen, eine Diagnose abarbeiten?

Eine einleitende Frage wie „Waren Sie schon mal beim Heilpraktiker?“ oder „Wie haben Sie sich eine Behandlung bei mir vorgestellt?“ kann helfen, das Eis der Unsicherheit zu brechen, dem Patienten auf Augenhöhe zu begegnen und seine Ziele und Motivation kennenzulernen. Und zu erfahren, dass die eine gar nicht lange darüber reden, sondern sofort eine Behandlung beginnen will. Oder der andere erst dann zur besprochenen Therapie bereit ist, wenn er seine innere Welt verbal ausgebreitet hat – weil er intuitiv weiß, dass ihm dies zur Gesundung hilft. Neben individuellen Vorstellungen über die perfekte Behandlung zielt das emotionale Informationsbedürfnis des Patienten häufig auf die folgenden Fragen:

Werde ich überhaupt wieder gesund, und wann wird das sein?

Dies kann der Therapeut nur prozessorientiert beantworten, da er kein Heilversprechen abgeben kann und darf. Eine prinzipielle Wegbeschreibung gehört zur Aufklärung und hilft dem Patienten dabei zu bleiben, bis er selbst Ergebnisse bei sich wahrnehmen kann. Wird eine Statistik bemüht (so und so viele Behandlungen sind durchschnittlich nötig), folgt ein Hinweis auf Individualität und medizinische Notwendigkeit oder: „Ich werde mit Ihnen regelmäßig besprechen, wo Sie stehen und noch

hinwollen und was dazu nötig ist.“ Hat er einen „Impatienten“, einen Ungeduldigen vor sich, kann es sich lohnen, ganz direkt zu fragen: „Wie lange möchten Sie an Ihrer Problematik arbeiten?“ Dann sollte man darüber aufklären, was möglich ist und was nicht, also dem neurotischen Bedürfnis nach Instant-Heilung den Zahn ziehen. Hilfreich ist die gemeinsame Festlegung messbarer Sachverhalte, um die Erreichung des Ziels zu erkennen: Blutwerte, eine körperliche Fähigkeit, die Abwesenheit von Schmerz, Angst usw.

Werde ich mir die Behandlung leisten können? Ist das geplante Behandlungskonzept zu teuer, kann der Therapeut medizinisch sinnvolle Alternativen anbieten. Fertigpräparate könnten durch Teerezepte ersetzt werden. Behandlungsintervalle werden nach ersten engmaschigen Terminen auf ein gerade noch medizinisch vertretbares Maß ausgedehnt: besser alle acht bis zwölf Wochen als gar nicht. Dies ist nicht bei allen Therapieformen möglich, dann bleibt es vielleicht zunächst beim ersten Kontakt. Dieser war aber besonders respekt- und vertrauensvoll und kann daher zu Weiterempfehlungen führen.

Eine eigene Analyse nach dem Besuch des Patienten steigert die allgemeine Dienstleistungsqualität und damit die Patientenzufriedenheit und -bindung. Möglicherweise kann beim zweiten Termin Versäumtes nachgeholt werden:

- Habe ich den Gesundheitszustand des Patienten, seine Behandlungsziele und die emotionalen Hintergrundgeräusche erfasst?
- Woran konnte der Patient erkennen, dass ich seine Problematik und seine Bedürfnisse erfasst habe?
- Wo war ich mit meiner eigenen Kommunikationsweise (nicht) zufrieden? Welche konkreten Lösungen, Strategien werde ich beim nächsten Mal anwenden?



Swantje Kallenbach
Heilpraktikerin
und Coach

praxiskallenbach@email.de