

Patient Empowerment als Basis für eine effiziente Arzt-Patienten-Kommunikation.

**Praxiskooperation im
Rahmen der Initiative „Ich beim Arzt“.**





1. Forschungsfrage & Praxisbezug
2. Relevanz des Themas
3. Darstellung der Forschungsziele
4. Vorgehensweise
5. Auswertung der Online-Befragung
6. Evaluation des Merkblatts
7. Auswertung der Patientenbefragung
8. Fazit

Forschungsfrage:

Welche Faktoren haben einen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten und welche Rolle nimmt das Konzept patient empowerment (PE) hierbei ein?

Praxisbezug:

Zur Unterstützung des PE wurde von den Partnern der Initiative „Ich beim Arzt“ ein Merkblatt entwickelt, welches eine erfolgreiche Kommunikation mit dem Arzt unterstützen soll.

Faktoren für verbesserte Arzt-Patienten-Kommunikation (A-P-K):



3. Darstellung der Forschungsziele

1. Welchen Stellenwert hat das Thema Arzt-Patienten-Kommunikation für Medizinstudenten und Ärzte?
2. Wie wird das von den Partnern der Initiative „Ich beim Arzt“ entwickelte Merkblatt von Patienten beurteilt?
3. Welche Faktoren in der Kommunikation zwischen Arzt und Patient haben einen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten?



4. Vorgehensweise

Drei Befragungen:

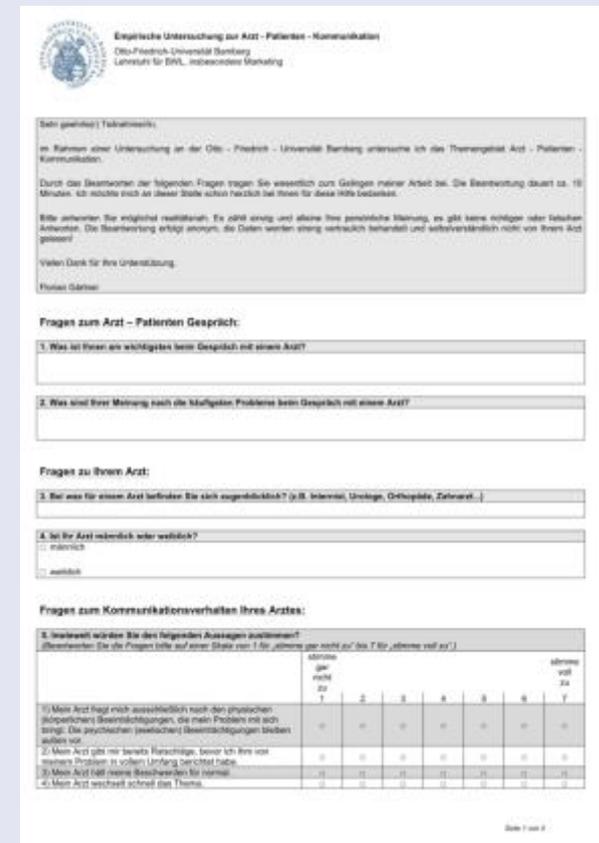
1. Online-Befragung von 121 Medizinstudenten und 25 Ärzten



2. Befragung von 50 Patienten zum Merkblatt in Arztpraxen



3. Befragung von 380 Patienten in Arztpraxen



5. Auswertung der Online-Befragung



Online-Befragung von 121 Medizinstudenten und 25 Ärzten:



1. Positive Aspekte

2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

1. Positive Aspekte

- Blocking behavior der Ärzte (unzureichendes Kommunikationsverhalten) scheint selten aufzutreten.
- Teilbereiche von patient empowerment werden gut umgesetzt.

2. Negative Aspekte

- Zeitmangel

3. Hinweise auf Probleme

- Die Relevanz des Themas Arzt-Patienten-Kommunikation ist sowohl Ärzten als auch Medizinstudenten bekannt. Allerdings fehlt es an Möglichkeiten sich in diesem Bereich fortzubilden.

4. Anzeichen auf Verbesserung

- Die Kernaspekte einer erfolgreichen Kommunikation - patient empowerment und shared decision making (SDM) - zwischen Arzt und Patient sind der neuen Generation der Ärzte (Medizinstudenten) bekannter und werden von ihnen auch als wichtiger eingestuft.
- Die Bedeutung der Kommunikation zwischen Arzt und Patient rückt mittlerweile mehr ins Bewusstsein der Universitäten.

5. Auswertung der Online-Befragung

1. Positive Aspekte

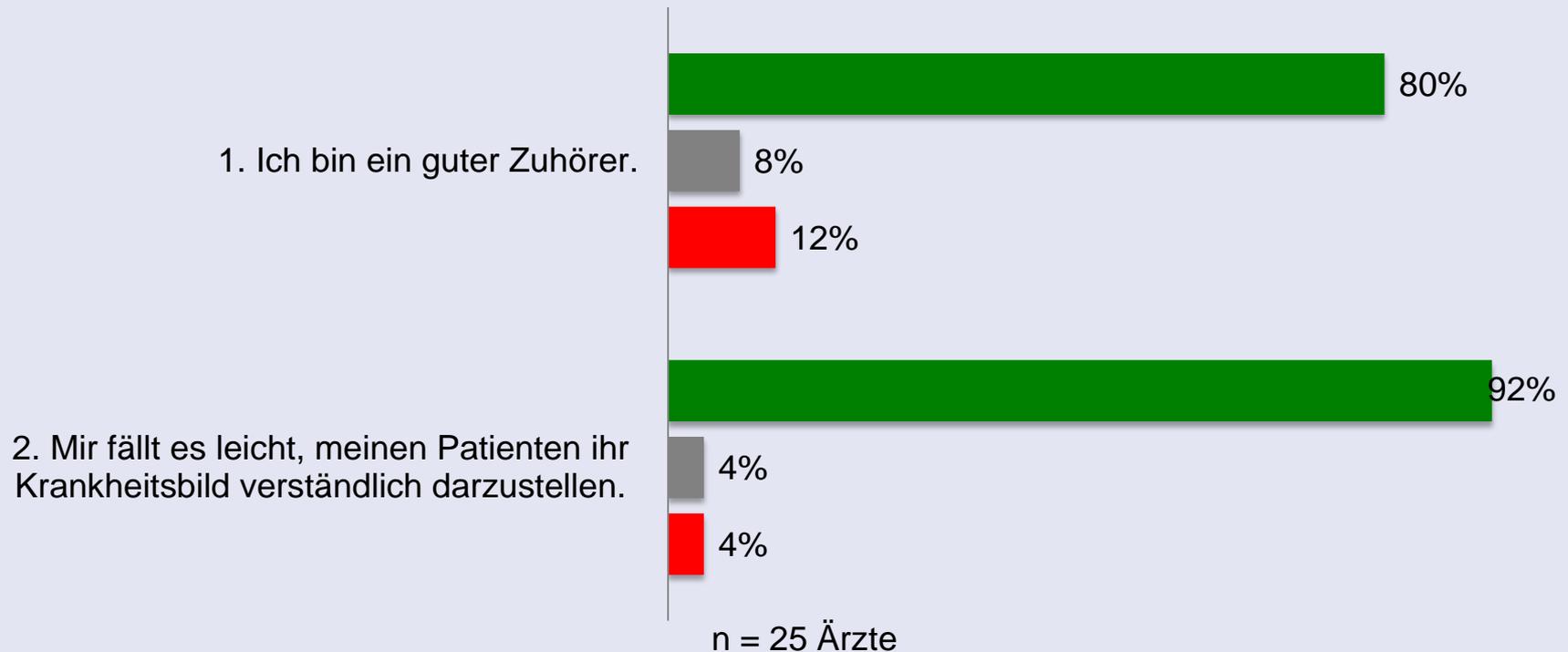
2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Blocking behavior der Ärzte (unzureichendes Kommunikationsverhalten) scheint selten aufzutreten.

■ Zustimmung ■ Neutral ■ Ablehnung



5. Auswertung der Online-Befragung

1. Positive Aspekte

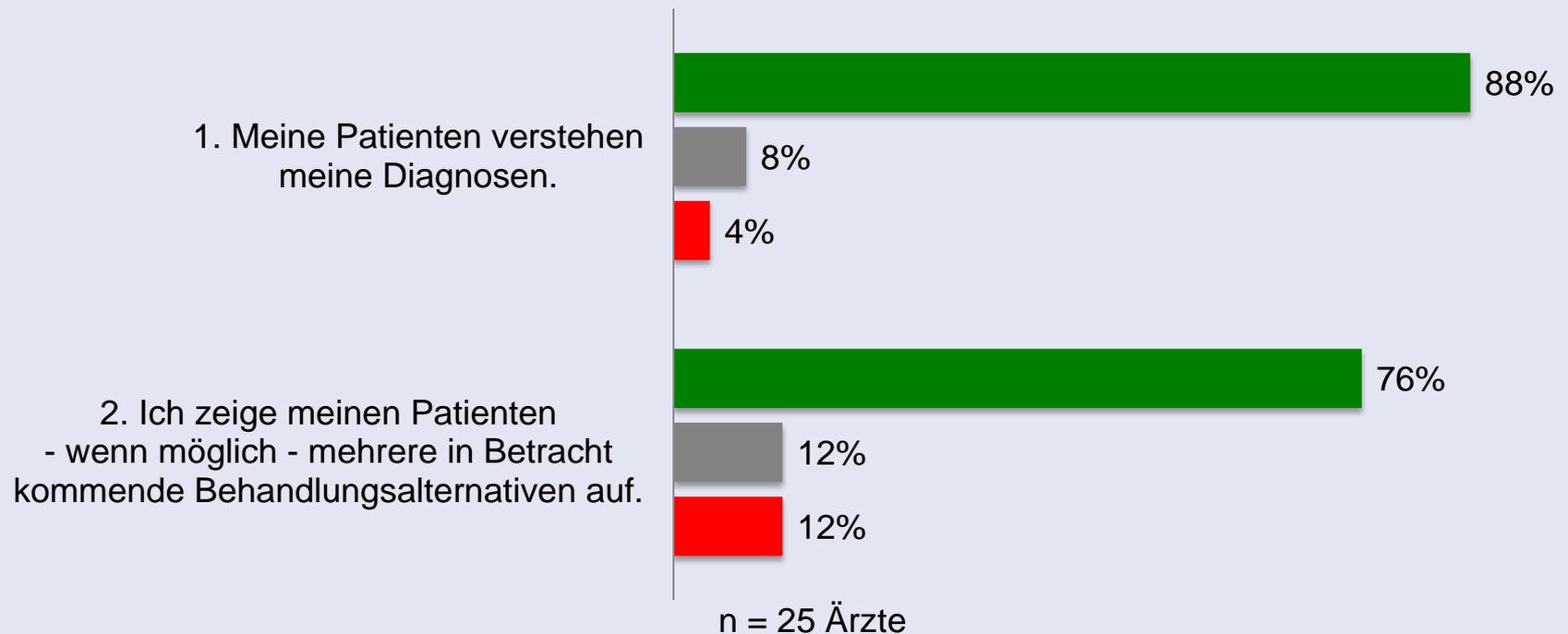
2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Teilbereiche von patient empowerment werden gut umgesetzt.

■ Zustimmung ■ Neutral ■ Ablehnung



5. Auswertung der Online-Befragung

1. Positive Aspekte

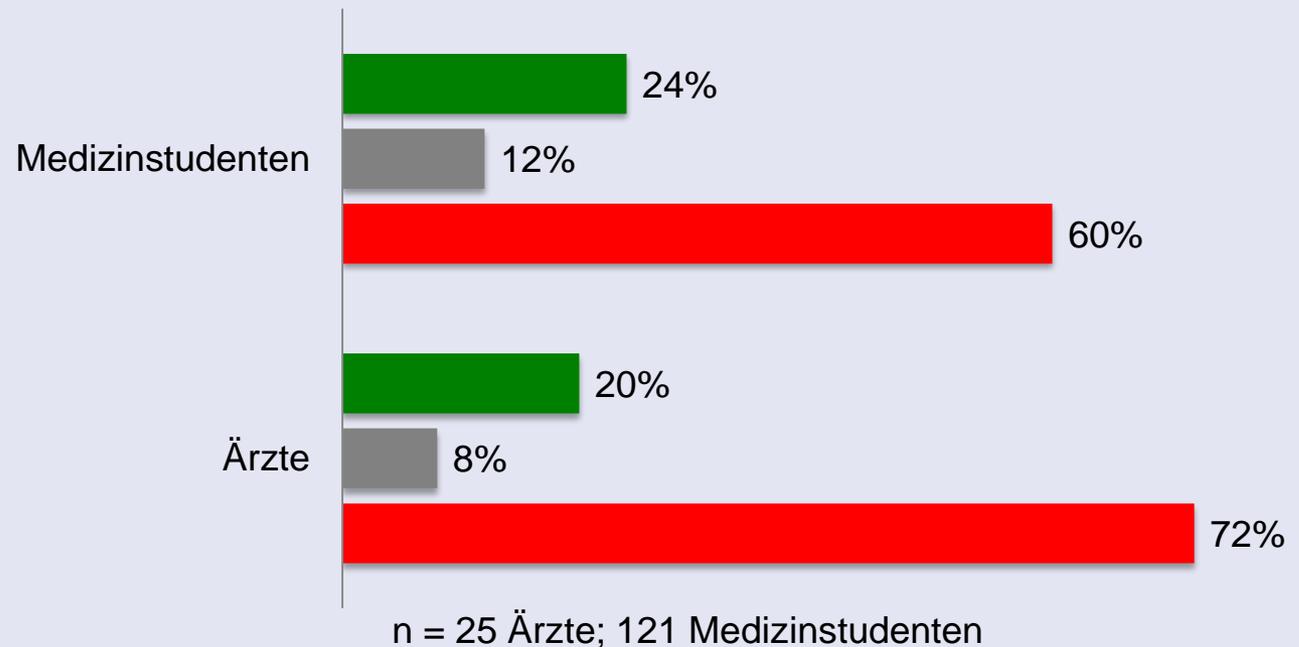
2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Für die Kommunikation mit den Patienten habe ich genügend Zeit.

■ Zustimmung ■ Neutral ■ Ablehnung



5. Auswertung der Online-Befragung



1. Positive Aspekte

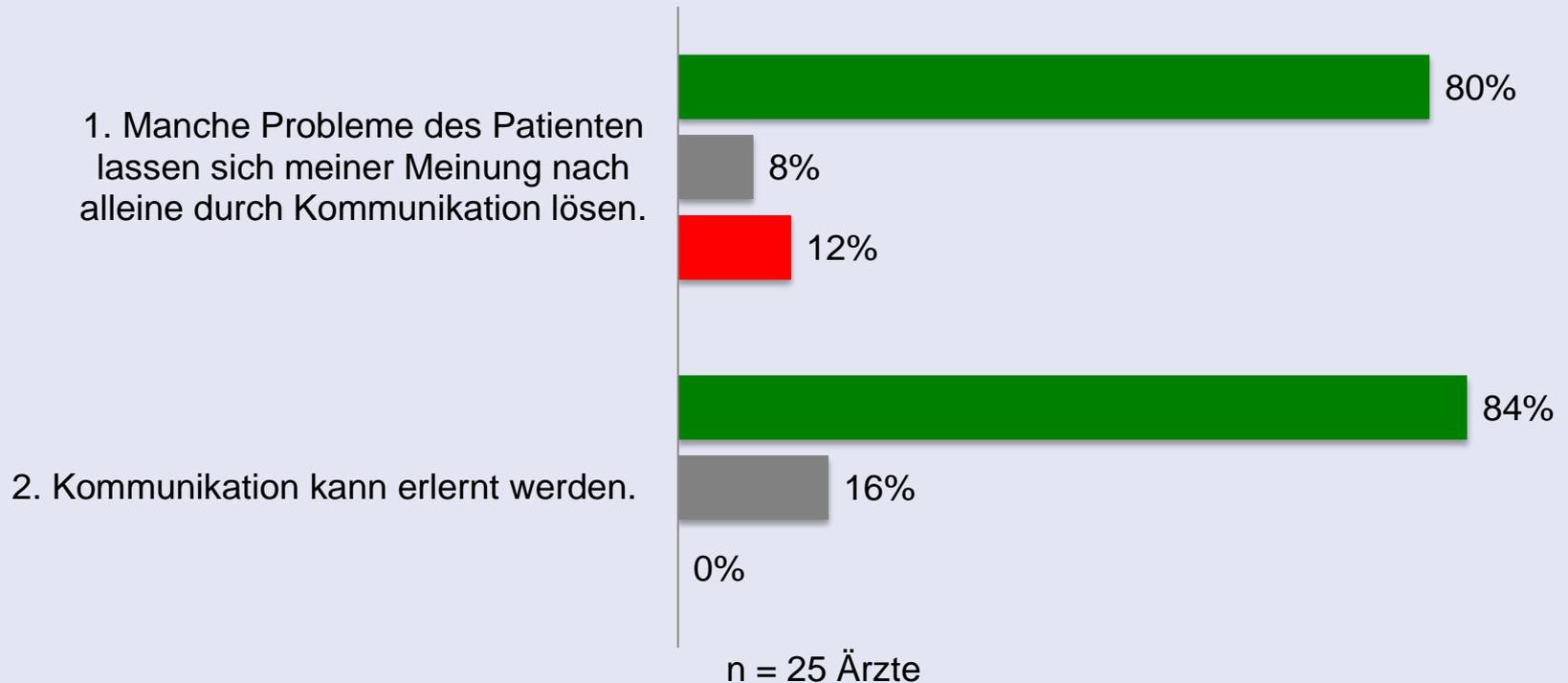
2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Obwohl Ärzten die Relevanz des Themas (A-P-K) bewusst zu sein scheint...

■ Zustimmung ■ Neutral ■ Ablehnung



5. Auswertung der Online-Befragung

1. Positive Aspekte

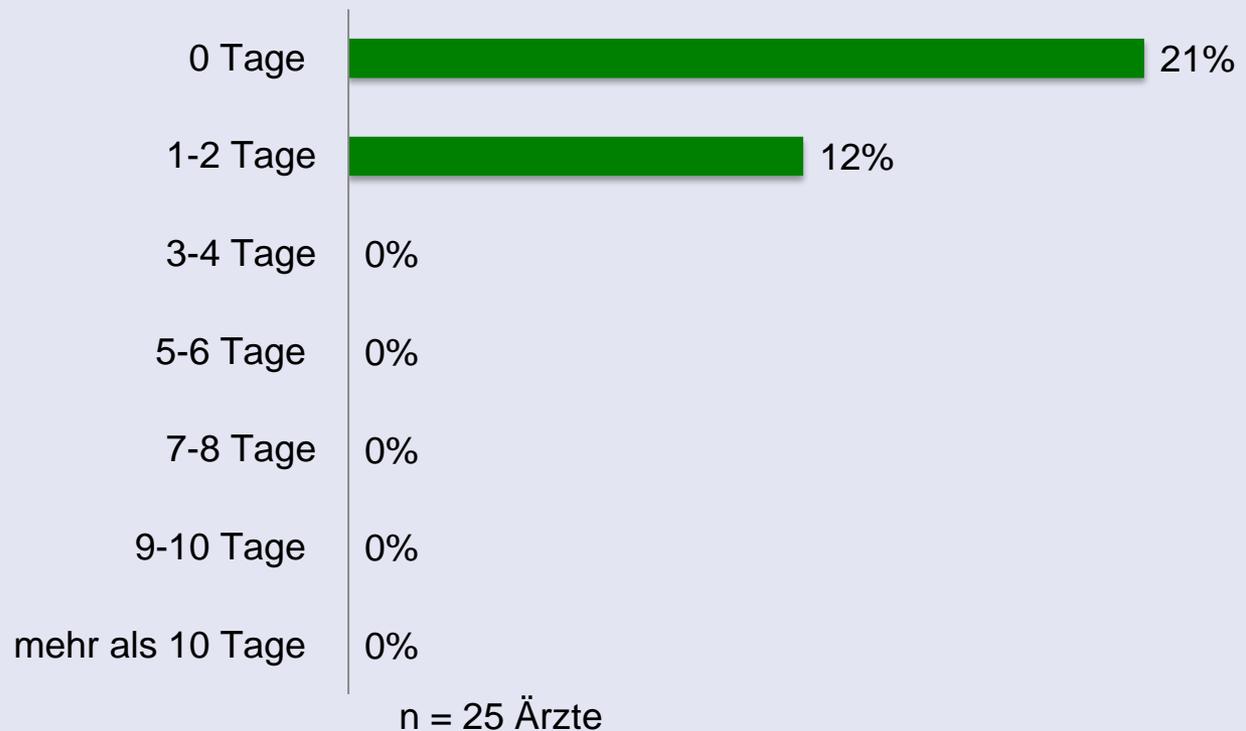
2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

...besuchen sie kaum Fortbildungen zu diesem Thema.

Wie viele Tage im Jahr besuchen Sie Fortbildungen mit dem Schwerpunkt A-P-K?



5. Auswertung der Online-Befragung



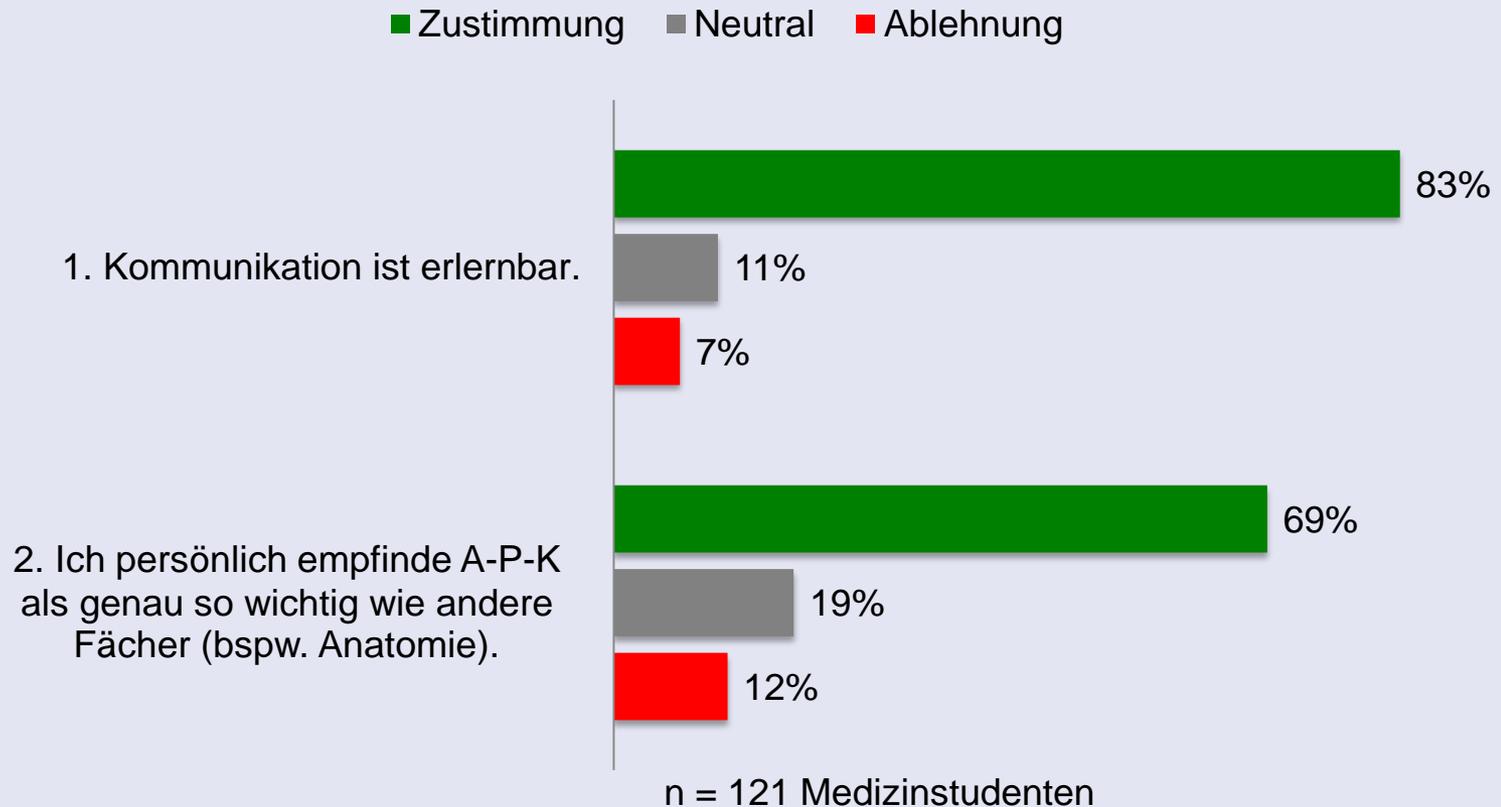
1. Positive Aspekte

2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Zwar scheint Studenten die Relevanz des Themas (A-P-K) bewusst zu sein...



5. Auswertung der Online-Befragung

1. Positive Aspekte

2. Negative Aspekte

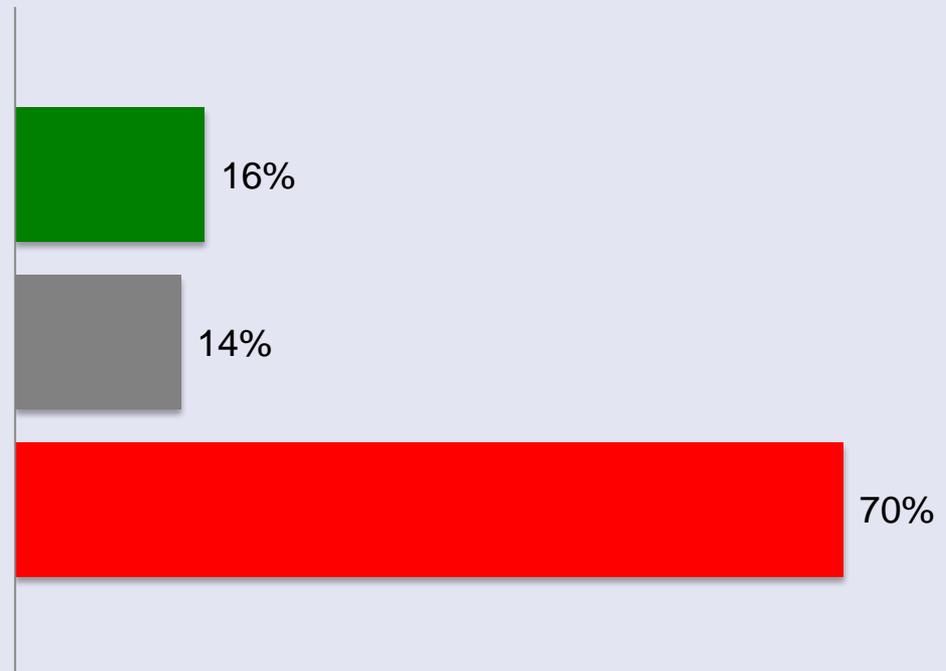
3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

...allerdings scheint der Lehrplan der Universitäten nicht den Bedürfnissen der Studenten angepasst zu sein.

■ Zustimmung ■ Neutral ■ Ablehnung

Das Thema A-P-K erfährt an unserer Universität genauso viel Wertschätzung wie andere Fächer (bspw. Anatomie).



n = 121 Medizinstudenten

5. Auswertung der Online-Befragung



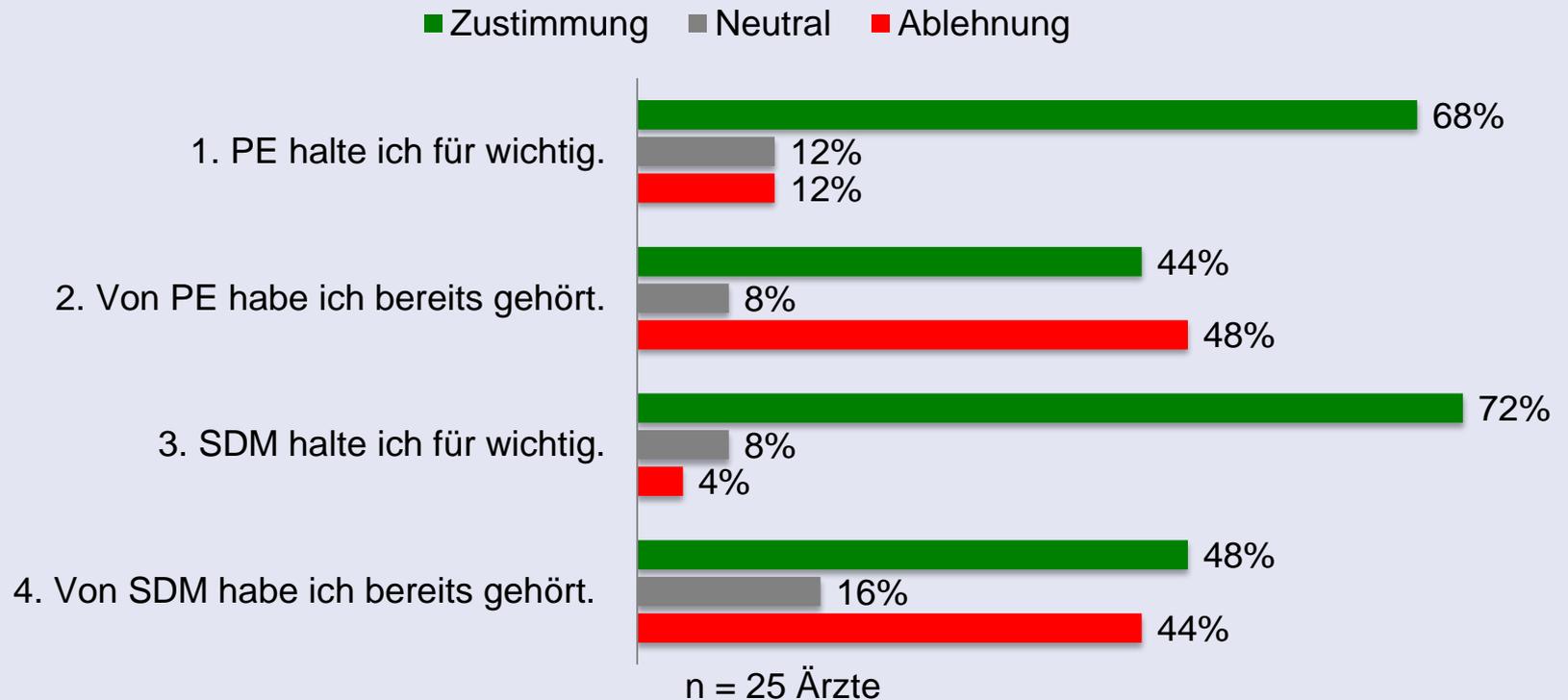
1. Positive Aspekte

2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Die Kernaspekte einer erfolgreichen Kommunikation zwischen Arzt und Patient - PE und SDM - sind der neuen Generation der Ärzte (Medizinstudenten) bekannter und werden von ihnen auch als wichtiger eingestuft.



5. Auswertung der Online-Befragung

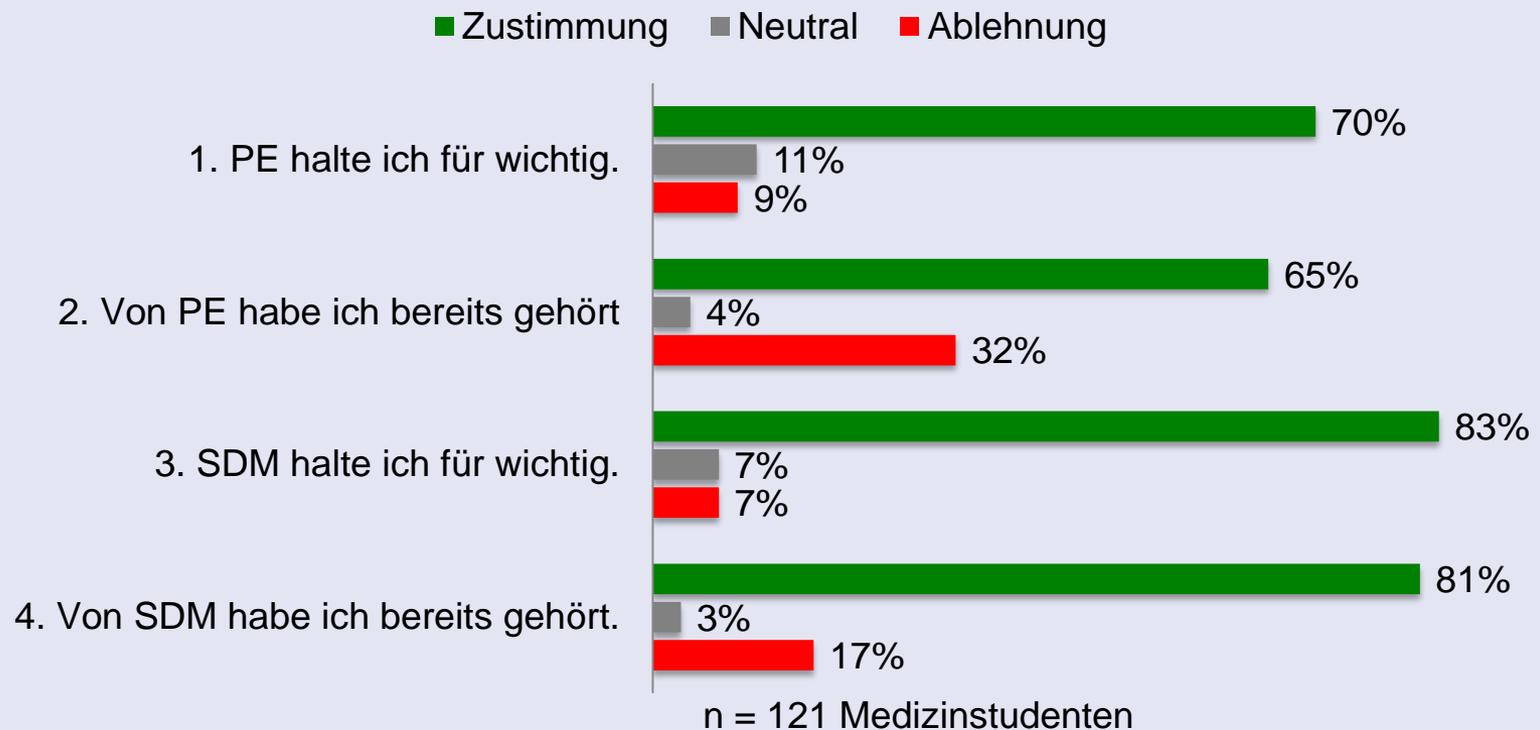
1. Positive Aspekte

2. Negative Aspekte

3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Die Kernaspekte einer erfolgreichen Kommunikation – PE und SDM - zwischen Arzt und Patient sind der neuen Generation der Ärzte (Medizinstudenten) bekannter und werden von ihnen auch als wichtiger eingestuft.



5. Auswertung der Online-Befragung

1. Positive Aspekte

2. Negative Aspekte

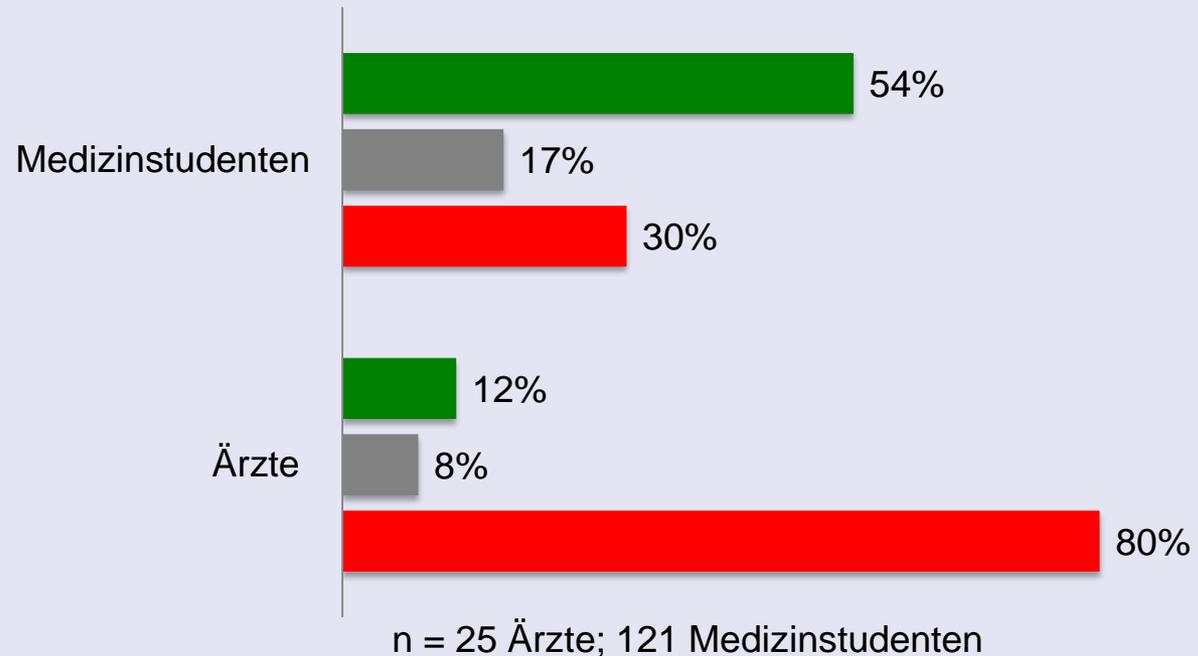
3. Hinweise auf Probleme

4. Anzeichen auf Verbesserung

Die Bedeutung der Kommunikation zwischen Arzt und Patient rückt mittlerweile mehr ins Bewusstsein der Universitäten.

A-P-K ist / war ein wichtiger Bestandteil meines Studiums / meiner Ausbildung.

■ Zustimmung ■ Neutral ■ Ablehnung



Befragung von 50 Patienten zum Merkblatt¹ in Arztpraxen:



Was kann ich als Patient dafür tun?

Was mir als Patient wichtig ist	Mein Gespräch mit dem Arzt	Tipps
Ich fühle mich ernst genommen.	Ich schildere den Grund meines Besuchs kurz und genau.	Stichworte vor dem Arztbesuch aufschreiben!
Ich habe Antworten auf meine Fragen bekommen.	Ich habe mir meine Fragen vorher notiert und stelle sie meinem Arzt.	Nicht mehr als drei Fragen, die Wichtigste zuerst!
Ich habe alles verstanden.	Ich frage nach, wenn ich etwas nicht verstanden habe.	Sofort nachfragen!
Ich weiß jetzt, was ich machen kann.	Ich fasse das Besprochene mit meinen eigenen Worten zusammen und mache mir Notizen.	Arzt um schriftliche Informationen bitten!
Ich bin mit der Behandlung einverstanden.	Ich sage es meinem Arzt, falls ich noch Bedenken habe.	Nach anderen Behandlungsmöglichkeiten fragen!

¹ Anmerkung: Die Evaluation bezieht sich auf eine frühere Version des Merkblattes; nachträgliche Anpassungen konnten hierbei nicht berücksichtigt werden.

Positive Aspekte

- 92% loben das Layout des Merkblatts.
- 92% verstehen die auf dem Merkblatt enthaltenen Informationen.
- 92% erachten die auf dem Merkblatt enthaltenen Informationen als hilfreich.
- 78% denken, dass das Merkblatt ihnen hilft, die Gespräche mit dem Arzt zu verbessern.

Negative Aspekte

- 30% monieren einen geringen Erkenntnisgewinn.
- 28% wünschen sich zusätzlichen Platz zur Erfassung von Notizen.
- 14% können die chronologische Reihenfolge der Tipps nicht nachvollziehen.
- 10% kritisieren die kleine Schriftgröße.

n = 50 Patienten

7. Auswertung der Patientenbefragung

Befragung von 380 Patienten in Arztpraxen:



 **Empirische Untersuchung zur Arzt - Patienten - Kommunikation**
 Otto-Friedrich-Universität Bamberg
 Lehrstuhl für DVWL, insbesondere Marketing

Sehr geehrte(r) Teilnehmer(in),

im Rahmen einer Untersuchung an der Otto - Friedrich - Universität Bamberg untersuche ich das Thematik Arzt - Patienten - Kommunikation.

Durch das Beantworten der folgenden Fragen tragen Sie wesentlich zum Gelingen meiner Arbeit bei. Die Beantwortung dauert ca. 10 Minuten. Ich möchte mich an dieser Stelle schon herzlich bei Ihnen für diese Hilfe bedanken.

Bitte antworten Sie möglichst realistisch. Es geht um Ihre persönliche Meinung, es gibt keine richtigen oder falschen Antworten. Die Beantwortung erfolgt anonym, die Daten werden streng vertraulich behandelt und selbstverständlich nicht von Ihrem Arzt gesehen!

Vielen Dank für Ihre Unterstützung.

Phanie Gärtner

Fragen zum Arzt - Patienten Gespräch:

1. Was ist Ihnen am wichtigsten beim Gespräch mit einem Arzt?

2. Was sind Ihrer Meinung nach die häufigsten Probleme beim Gespräch mit einem Arzt?

Fragen zu Ihrem Arzt:

3. Bei wem für einen Arzt befinden Sie sich am liebsten? (z.B. Internist, Urologe, Orthopäde, Zahnarzt, ...)

4. Ist Ihr Arzt männlich oder weiblich?
 männlich
 weiblich

Fragen zum Kommunikationsverhalten Ihres Arztes:

5. Inwiefern würden Sie den folgenden Aussagen zustimmen?
 (Bitte kreuzen Sie die Fragen bitte auf einer Skala von 1 für „jederzeit gar nicht zu“ bis 7 für „jederzeit voll zu“)

	stimmte gar nicht zu	1	2	3	4	5	6	7	stimmte voll zu
1) Mein Arzt fragt mich ausschließlich nach den physischen (körperlichen) Beeinträchtigungen, die mein Problem mit sich bringt. Die psychischen (seelischen) Beeinträchtigungen bleiben außen vor.									
2) Mein Arzt gibt mir bereits Ratschläge, bevor ich Ihre von mir selbst Probleme in vollem Umfang berichtet habe.									
3) Mein Arzt hält meine Beschwerden für normal.									
4) Mein Arzt wechselt schnell das Thema.									

Seite 1 von 2

Das Wichtigste beim Gespräch mit dem Arzt:

Die meisten der genannten Aspekte stehen direkt oder indirekt mit der Kommunikation zwischen Arzt und Patient in Verbindung.

1. Arzt soll sich Zeit nehmen / ruhige, entspannte Atmosphäre	(24,7%)
2. Arzt soll zuhören / Probleme anhören / aufmerksam sein	(24%)
3. Arzt soll aufklären & beraten / Information bereitstellen / Therapievorschläge unterbreiten	(20,8%)
4. Vertrauen / Ehrlichkeit / Einhaltung der Schweigepflicht	(20,5%)
5. Kompetenz & Erfahrung des Arztes	(15%)
6. Offenes Gespräch / Raum für Fragen / auf Fragen & Probleme eingehen	(14,7%)
7. Empathie / persönliches Verhältnis / Sympathie / Verständnis	(13,7%)
8. Verständlichkeit / Arzt soll nicht zu viele Fachbegriffe verwenden	(11,8%)
9. Arzt soll Patient & seine Probleme ernst nehmen	(8,9%)
10. Diagnostik / Hilfe / erfolgreiche Behandlung steht im Vordergrund	(8,2%)
11. Sonstiges	(7,4%)
12. Arzt soll höflich und freundlich sein	(4,7%)

n = 380 Patienten

Auffälligkeiten:

Geschlechterspezifische Unterschiede:

Während für Männer das Vertrauen zum Arzt am wichtigsten ist (26,8%), nennen Frauen den Aspekt „Zeit nehmen“ (32%) am häufigsten.

Frauen		Männer
Platz 1	Aspekt: „Zeit nehmen“	Platz 5
Platz 5	Aspekt: „Vertrauen zum Arzt“	Platz 1

Altersspezifische Unterschiede:

Während der Aspekt „offenes Gespräch“ für Patienten unter 30 Jahren eine enorme Wichtigkeit hat (Platz 2 / 21,4%), messen ihm Patienten über 65 Jahren keine große Bedeutung bei (Platz 7 / 8,9%). Umgekehrt verhält es sich mit dem Aspekt „Diagnostik“ (unter 30 / Platz 12 / 5,4%; 65+ / Platz 3 / 17,9%).

Patienten unter 30		Patienten 65+	
Platz 2	Aspekt: „Offenes Gespräch“	Platz 7	
Platz 12	Aspekt: „Diagnostik“	Platz 3	n = 380 Patienten

7. Auswertung der Patientenbefragung

Die häufigsten Probleme beim Gespräch mit dem Arzt:

Zeitmangel des Arztes und Missverständnisse in der Kommunikation.

1. Zeitmangel des Arztes	(50,5%)
2. Missverständnisse in der Kommunikation / Verständnisprobleme / zu viele Fachbegriffe	(21,1%)
3. Sonstiges	(13,2%)
4. Schüchternheit der Patienten / zu viel Respekt vor dem Arzt / Patienten trauen sich nicht nachzufragen	(4,7%)
5. Arzt hört nicht zu	(4,5%)
6. mangelndes gegenseitiges Verständnis / mangende Empathie & Sympathie / unpersönlich	(3,7%)
7. mangelndes Vertrauen zum Arzt	(2,9%)
8. voreilige Diagnose / falsche Behandlung	(2,9%)
9. Arzt wirkt unaufmerksam & desinteressiert	(2,4%)
10. Patienten haben das Gefühl, nicht ernst genommen zu werden	(1,6%)

n = 380 Patienten

Auffälligkeiten:

Geschlechterspezifische Unterschiede:

Zwar bewerten beide Geschlechter „Zeitmangel“ als schwerwiegendstes Problem, die Häufigkeitsverteilung zeigt aber deutlich, dass dies vor allem Frauen stört (Frauen 57,8% / Männer: 39,9%).

Aspekt: „Zeitmangel“

Frauen:

Platz 1 (57,8%)

Männer:

Platz 1 (39,9%)

Altersspezifische Unterschiede:

Der Aspekt „Missverständnisse in der Kommunikation“ wird von jungen Patienten fast doppelt so häufig genannt, wie von älteren Patienten (Gruppe 65 Jahre+: 16,1% / Gruppe 50 Jahre – 64 Jahre: 13,1% / Gruppe 30 Jahre – 49 Jahre: 27,6% / Gruppe 30 Jahre und jünger: 24,1 %).

Aspekt: „Missverständnisse in der Kommunikation“

Patienten unter 30

Platz 2 (24,1%)

Patienten 65+

Platz 2 (16,1%)

n = 380 Patienten

Überblick der überprüften Hypothesen:

Lediglich drei der zehn aufgestellten Hypothesen konnten bestätigt werden.

Hypothese 1	Frauen sind zufriedener mit dem Arztgespräch als Männer	✗
Hypothese 2	Patienten sind mit weiblichen Ärzten zufriedener als mit männlichen Ärzten	✗
Hypothese 3	Bei der Kombination weiblicher Arzt - weiblicher Patient sind die besten Zufriedenheitswerte zu beobachten	✓
Hypothese 4	Je jünger die Patienten sind, desto zufriedener sind sie	✗
Hypothese 5	Je höher das Einkommen der Patienten ist, desto zufriedener sind sie	✗
Hypothese 6	Patienten mit akademischem Hintergrund sind zufriedener als solche ohne akademischen Hintergrund	✗
Hypothese 7	Je attraktiver das äußere Erscheinungsbild (Ausstrahlung & Kleiderwahl) der Patienten ist, desto zufriedener sind sie	✓
Hypothese 8	Je höher die Werte im Bereich blocking behavior der Ärzte (unzureichende Anamnese) liegen, desto unzufriedener sind die Patienten	✗
Hypothese 9	Je höher die Werte im Bereich blocking behavior der Patienten liegen, desto unzufriedener sind sie	✗
Hypothese 10	Je mehr Wertschätzung Ärzte ihren Patienten entgegenbringen, desto zufriedener sind die Patienten	✓

n = 380 Patienten

Der Einfluss der Faktoren auf den Faktor Gesamtzufriedenheit:

- 1. Wertschätzung der Patienten
- 2. detaillierte physische Diagnostik
- 3. patient empowerment
- 4. blocking behavior des Arztes; unzureichendes Kommunikationsverhalten
- 5. detaillierte psychische & soziale Diagnostik
- 6. blocking behavior des Arztes; unzureichende Anamnese
- 7. blocking behavior des Patienten

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse:

- Das Bewusstsein, dass der Erfolg einer medizinischen Behandlung oftmals untrennbar mit einer effizienten Kommunikation zwischen Arzt und Patient verbunden ist, ist in den letzten Jahren gestiegen.
- Die 6 Partner (darunter Pfizer, BAGSO, Deutsche Schmerzliga etc.) der Initiative „Ich beim Arzt“ leisten insbesondere mit dem Merkblatt Pionierarbeit, das von den Patienten sehr geschätzt wird.

Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten:



Ärzte können einen großen Beitrag zur Zufriedenheit der Patienten leisten. Eine detaillierte physische Diagnostik, die Wertschätzung der Patienten und die Vermeidung von sogenanntem blocking behavior (unzureichenden Gesprächsverhalten) sind hierbei die entscheidenden Faktoren.



Das Verhalten der Patienten hat nur einen geringeren Einfluss auf ihre Zufriedenheit. Allein die Kleiderwahl und die Ausstrahlung korrelieren mit dem Faktor Gesamtzufriedenheit. Zusätzlich sind weibliche Patienten zufriedener, wenn sie bei gesundheitlichen Problemen weibliche Ärzte konsultieren.

Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten:

Auch patient empowerment hat einen großen Einfluss auf die Zufriedenheit der Patienten. Allerdings erweist sich das Gespräch zwischen Arzt und Patient als zu vielseitig und individuell, als dass ein alleiniges Konzept hierfür die Grundlage bilden könnte. Um patient empowerment erfolgreich zu implementieren, stehen Ärzte und Patienten gleichermaßen in der Verantwortung.





Erhebung im Rahmen einer Masterarbeit

Zeitraum: 05 / 2014 - 10 / 2014

Student: Florian Gärtner

Bei Interesse nähere Details zu erhalten bei:

Dipl.-Kffr. Stefanie Scholz

Lehrstuhl für BWL insbesondere Marketing

Otto-Friedrich-Universität Bamberg

Feldkirchenstrasse 21 / Raum: F228c

D-96045 Bamberg

Telefon: +49 - (0)951 - 863 – 3204

stefanie.scholz@uni-bamberg.de

Quellen:

- Ball**, Marion J. und Jennifer Lillis (2001), "E-health: transforming the physician/patient relationship," *International Journal of Medical Informatics*, 61(1), 1-10.
- Berkman**, Lisa F. und Ichiro Kawachi (2000), *Social Epidemiology*, New York: Oxford University Press.
- Coulter**, Angela und Helen Magee (2003), *The European Patient of the Future*, Maidenhead, Philadelphia: Open University Press.
- Henman**, M. J., P. N. Butow, R. F. Brown, F. Boyle und M. H. N. Tattersall (2002), "Lay constructions of decision-making in cancer," *Psycho-Oncology*, 11, 295-306.
- Hooper**, Elizabeth M., Loretto M. Comstock, Jean M. Goodwin, und James S. Goodwin (1982), "Patient characteristics that influence physician behavior," *Medical Care*, 20(6), 630-8.
- Maguire**, Peter und Carolyn Pitceathly (2002), "Key communication skills and how to acquire them," *British Medical Journal*, 325, 697-700.
- Roter**, Debra L., Mack Lipkin Jr. und A. Korsgaard (1991), "Sex difference in patients' and physicians' communication during primary care medical visits," *Medical Care*, 29(11), 1083-93.
- Siminoff**, Laura A., Gregory C. Graham und Nahida H. Gordon (2006), "Cancer communication patterns and the influence of patient characteristics: Disparities in information-giving and affective behaviors," *Patient Education & Counseling*, 62(3), 355-60.
- Statista** (2014), "Anzahl der nach Arzneimittelgesetz zugelassenen Arzneimittel in Deutschland in den Jahren 2007 bis 2012," (aufgerufen am 13. Juni 2014), [<http://de.statista.com/statistik/daten/studie/30506/umfrage/anzahl-der-nach-amg-zugelassenen-arzneimittel/>].
- Tautz**, Frederik (2002), *E-Health und die Folgen: Wie das Internet die Arzt-Patienten-Beziehung und das Gesundheitssystem verändert*, Frankfurt: Campus Verlag.
- van Ryn**, Michelle und Jane Burke (2000), "The effect of patient race and socio-economic status on physicians' perceptions of patients," *Social Science & Medicine*, 50(6), 813-28.
- Waitzkin**, Howard (1985), "Information giving in medical care." *Journal of Health & Social Behavior*, 26, 81-101.

Bildquellen:

- Titelfolie:** http://www.br.de/radio/bayern2/sendungen/gesundheitsgesprach/themen/senior-arzt-kommunikation-102~_vimage512_6a0b0d9618fb94fd9ee05a84a1099a13ec9d3321.jpg%3Fversion%3D9c871
- 3 Ziele:** http://www.foerderzentrum-saalfeld.de/Bilder/Gifs%2520und%2520Cliparts/ziele_2.jpg
- Arzt am PC:** http://www.auw.de/wp-content/uploads/sites/18/2010/07/Arzt-am-PC_04-10_Fotolia_107541121-277x214.jpg
- Wartezimmer:** <http://www.eyebizz.de/magazin/wp-content/uploads/2012/06/Wartezimmer.jpg>
- Ärztin:** ClipArt Vorlage
- Business Frau:** http://www.personal-erfolg.de/wp-content/uploads/2013/03/Business_Casual_Wear.jpg