

▷ Schritte zu einer erfolgreichen Kommunikation

Kommunikation mit Therapeuten



Foto: Techniker Krankenkasse

- Teil 1) Kommunikation mit Kunden: Chronisch kranke Menschen
- Teil 2) Kommunikation mit Kunden:
An Prävention interessierte Kunden und Sportler
- Teil 3) Kommunikation mit Ärzten
- Teil 4) Kommunikation mit Krankenkassen
- Teil 5) Kommunikation mit Therapeuten**
- Teil 6) Kommunikation mit Lieferanten

mit freundlicher
Unterstützung von:



1 Die Autorin: Hildegund Wölfel ist Kommunikationstrainerin und Systemischer Coach mit dem Schwerpunkt „Verkaufen, Kunden- und Serviceorientierung“, www.pr-und-training.de

2 Nur wer sich in der Kommunikation weiterbildet und übt, stellt sicher, dass Patient, Therapeut, Orthopädietechniker sowie Sanitätshausangestellter nicht aneinander vorbei reden. Auf diese Weise steigt die Kundenzufriedenheit, die Compliance wird verbessert und der Weg zur erforderlichen Therapie ist geebnet.



Entscheidend für eine gute Metakommunikation:

- sich selbst und die eigenen Gefühle kennen und akzeptieren
- Mut haben, auch unangenehme Gefühle zu äußern; kongruent und authentisch auftreten
- zu konfrontieren – lösungsorientiert
- den Gesprächspartner verstehen wollen, akzeptieren
- sich zu hinterfragen, Fehler eingestehen, verändern

Kommunikation mit Therapeuten – ein Schlüssel zum Therapieerfolg

Therapeuten, Orthopädietechniker, Mitarbeiter aus dem Sanitätshaus oder der Reha tragen abgestimmt Sorge für die Therapietreue und damit für den Therapieerfolg. Der Patient steht oft dazwischen. Versteht er die Kommunikation eines Partners nicht, wendet er sich an den anderen. Auf diese Weise entstehen leicht Missverständnisse oder Besserwisserei. Beides schadet dem Patienten wie den Partnern.

Im medizinischen Bereich liegt der Fokus in der Weiterbildung heute immer noch überwiegend im fachlichen Bereich. Hier zeigt sich der Glaubenssatz, dass größeres fachliches Wissen gleichzeitig auch bessere Bedingungen für den Patienten und so auch eine optimale Position für den Therapeuten, den Orthopädietechniker und die Sanitätshausmitarbeiter bedeutet. Keine Frage: Es ist auch richtig und wichtig, sich in Fortbildungen auf den neuesten Stand der Technik oder der Methoden zu bringen und sehr gute Fachkenntnisse zu haben. Doch gilt es auch, sie zu vermitteln und dem Patienten und Kunden verständlich, klar und motivierend nahe zu bringen. Auch das Gespräch zwischen Therapeut und Sanitätshaus macht oft Sinn. Schließlich dient es der zielführenden, erfolgreichen Therapie. Und ein zufriedener

Kunde empfiehlt auch weiter, was wiederum dem Therapeuten und Sanitätshaus zugute kommt.

Kommunikative Fähigkeiten helfen wesentlich, die Patienten zu erreichen und die Therapietreue – Compliance – zu fördern. Aus diesem Grund ist es förderlich, sich neben dem fachlichen

„In dir muss brennen, was du in anderen anzünden willst.“

SINNSPRUCH

Know-how zusätzliches Kommunikationswissen anzueignen, damit Sie den Kunden mit Ihrem Wissen erreichen.

Am Ende versuchen Sie herauszufinden, ob der Patient während des Gesprächs oder der Behandlung alles richtig verstanden hat. Denn nur dann lässt sich beurteilen, ob er die Therapie

umsetzt, die Hilfsmittel nutzt und die Empfehlungen anwendet. Compliance ist oft die entscheidende Voraussetzung für den Behandlungserfolg.

GEZIELTE KOMMUNIKATION

Eine gezielte fachliche Kommunikation mit dem Patienten ist etwas anderes als ein normales Gespräch. Sie setzt voraus, dass Sie in kurzer Zeit den Kontakt zum Patienten herstellen und ihm die Angst in dem Maße nehmen, dass seine Aufnahme und sein Denken frei sind. Stellen Sie ihm Fragen nach seinen Erwartungen und erfragen Sie sein Wissen. So prüfen Sie, ob der Patient Ihre fachliche Information verstanden hat. Auf dieser Grundlage können Sie gemeinsam mit ihm Entscheidungen treffen und Vorgehensweisen beschließen. Das ebnet den Weg, damit der Patient das Besprochene auch umsetzt.

Auf die Frage „Haben Sie das verstanden?“ oder „Hat Ihnen die Schiene geholfen?“ wird der Patient in der Regel sehr schnell mit einem „Ja!“ antworten. Erfahren Sie so, was Sie wirklich interessiert? Oder was wissen Sie tatsächlich? Können Sie anhand des „Ja“ beurteilen, ob der Patient den optimalen Nutzen aus der Therapie zieht?

Stellen Sie offene Fragen: „Was hat sich durch die Schiene verbessert?“ oder „Was ist Ihnen wichtig von dem, was Sie jetzt gehört haben?“

Auf Fragen erhalten Sie Antworten und auch das Umgehen mit den Antworten will gelernt sein. Die empfangene Information kann auf unterschiedliche Weise gehört werden oder ankommen. Hierdurch sind unterschiedliche Reaktionen möglich. Der Kommunikationsforscher Friedemann Schulz von Thun macht das anhand seines 4-Ohren-Modells für Sender und Empfänger deutlich, denn jede Nachricht hat vier Seiten:

- ▶ Sachseite
- ▶ Beziehungsseite
- ▶ Selbstoffenbarungsseite
- ▶ Appellseite

... und wir empfangen (hören) auch mit vier Ohren.

Sachseite:

- ▶ Über was informiere ich?
- ▶ Um welchen Sachverhalt geht es?
- ▶ Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Beziehungsseite:

- ▶ Was halte ich von dem anderen?
- ▶ Wie sehe ich unsere Beziehung oder wie will ich sie haben?
- ▶ Was ist das für einer? Was ist mit ihm?

Selbstoffenbarungsseite:

- ▶ Was verrate ich bewusst und direkt über mich?
- ▶ Was verrate ich unbewusst und indirekt über mich selbst?
- ▶ Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?

Appellseite:

- ▶ Was will ich erreichen?

- ▶ Wozu will ich meinen Gesprächspartner veranlassen?
- ▶ Was soll ich tun, denken, fühlen durch seine Mitteilung?

EIN BEISPIEL:

Patient: „**Die Schiene drückt mich.**“

- ▶ Sie hören die Sachaussage: Die Schiene drückt.
- ▶ Sie hören die Beziehungsaussage: Ich bin mit Ihnen unzufrieden. Sie haben meine Schiene nicht gut angefertigt.
- ▶ Sie hören den Appell: Nehmen Sie mich ernst und nehmen Sie sich Zeit für mich. Tun Sie etwas.
- ▶ Sie hören die Selbstoffenbarung: Ich bin verärgert und schmerzempfindlich. Ich lege großen Wert auf Qualität und Sorgfalt.

Entsprechend dem, was Sie hören, fällt Ihre Antwort aus. Hier spielt oft der Ton eine Rolle. In jedem Fall entscheiden Sie, wie Sie das Gesagte hören. Sind Sie unsicher, fragen Sie nach: „Wie soll ich das verstehen?“ – „Was wollen Sie mir damit sagen?“.

Literatur-Tipp:

„Miteinander reden – Band 1“
von Friedemann Schulz von Thun, rororo Sachbuch Verlag.

Wichtig ist, dass der Therapeut und Sie „eine“ Sprache sprechen. Dazu gehört auch die gegenseitige Information über Veränderungen oder Vereinbarungen, das Klären von Missverständnissen oder unterschiedlichen Auffassungen. Weniger aus böser Absicht als aus Unsicherheit will ein Patient sich manchmal bei Gesprächspartnern Gewissheit zu dem Gesagten des anderen holen. In diesen Triaden – Dreiecksgesprächen – kommt es dann leicht zu unterschiedlichen Deutungen. Also heißt es, geschickt zu agieren.

MA: „Bitte tragen Sie die Schiene täglich. Das hat für Sie den Vorteil, dass ...“

Kunde: „Der Therapeut hat mir aber gesagt, dass zwei Tage die Woche reichen.“

MA: „Ich kenne seine Überlegungen nicht. Deshalb schlage ich Ihnen vor, das mit ihm zu besprechen. Ist das in Ordnung?“

Eine erfolgreiche Kommunikation hängt nicht nur vom guten Willen der beteiligten Personen ab, sondern auch von deren kommunikativen Fertigkeiten. Für den professionellen Umgang mit Kunden – sowohl von Therapeuten wie vom Sanitätshaus – ist Meta-Kommunikation ein zentrales Arbeitsinstrument. Für Menschen, die gut und effektiv miteinander kommunizieren wollen, ist es wichtig, Kommunikationsstörungen zu erkennen, deren Ursache zu analysieren und sie zu beheben. Als Metakommunikation wird dabei die Kommunikation über die Kommunikation bezeichnet. Sie setzt sich damit auseinander, wie die gesendeten Nachrichten gemeint sind, die empfangenen Nachrichten entschlüsselt werden und wie die Reaktion darauf ausfällt.

„Nicht da ist man daheim, wo man seinen Wohnsitz hat, sondern wo man verstanden wird.“
Christian Morgenstern

Kommunikation wird heute immer mehr zum Erfolgsfaktor, wenn sie es nicht schon immer war. Deshalb lässt sich das Fazit ziehen:

▶ Investitionen in Kommunikationstrainings und die Entwicklung einer „Begeisterungskultur“ für die eigenen Therapien und Produkte optimieren die „Verkaufskompetenzen“ der Therapeuten sowie der Mitarbeiter in der Orthopädietechnik und in den Sanitätshäusern deutlich.

▶ Patienten, Kunden spüren und erleben diese Begeisterung und sind mehr bereit bzw. überzeugt, Therapieempfehlungen im Alltag dauerhaft umzusetzen. Nach dem Motto: Begeisterung geht von innen nach außen!

medi RELAX 3C/6C

medi RELAX TFS/TFC

medi RELAX Kompression

medi RELAX Night Care

medi RELAX Hüftexhose



Unterschenkel



Oberschenkel



Unter-, und Oberschenkel



Unter-, und Oberschenkel



Hüftex-/Einbeinhose

Mit patentiertem Gestrick gegen den Phantomschmerz

Rund 80 Prozent aller Amputierten sind zumindest zeitweise von Phantomschmerzen betroffen. Sie beschreiben den Schmerz als stechend und brennend, der am Tag quält und in der Nacht den Schlaf raubt. Der Fachhandel steht vor der Herausforderung, sensibel auf diese Ausnahmesituation der Betroffenen einzugehen.

Von medi gibt es die Rundum-Versorgung bei Phantomschmerzen, Phantomsensationen oder idiopathischen Stumpfschmerzen. Die medi RELAX Produkte sind mit dem weltweit einzigartigen, patentierten Gestrick Umbrellan ausgestattet. Es schirmt 99,9 Prozent der elektromagnetischen Einflüsse ab – eine mögliche Ursache des Phantomschmer-

zes. Mehr als 80 Prozent der Anwender erfahren Schmerzlinderung, deutliche Schmerzlinderung oder Schmerzfreiheit.

Für den Tag: medi RELAX Liner, medi RELAX Kompressionsstrumpf und medi RELAX Hüftex-/Einbeinhose

Für die Phantomschmerztherapie am Tag gibt es die medi Liner RELAX Varianten für die Versorgung von Ober- und Unterschenkelamputierten. Der strapazierfähige Texturüberzug erleichtert das An- und Ausziehen. Das besondere Silikon der Liner kann einfach und rückstandslos gereinigt werden. Der medi RELAX Stumpfkompressionsstrumpf entlastet das Gewebe und fördert die Durchblutung des Stumpfes. medi bietet ebenfalls eine Ausführung als Hüftex-/Einbeinhose an.

Für die Nacht: medi RELAX Night Care – jetzt mit Hilfsmittelnummer

Der medi RELAX Night Care ist ein weicher Stumpfstrumpf für Unterschenkel-, Knieex- und Oberschenkelversorgungen bei Phantomschmerzen. Er kommt nachts zum Einsatz und wenn die Prothese abgelegt wird. Das Gestrick ist atmungsaktiv und feuchtigkeitsregulierend. Der GKV-Spitzenverband hat den Stumpfstrumpf medi RELAX Night Care in das Hilfsmittelverzeichnis aufgenommen und dafür sogar eine neue Kategorie geschaffen. Nur der medi RELAX Night Care wird in der neu geschaffenen Produktart 24.99.21.0001 gelistet.



Der Stumpfstrumpf medi RELAX Night Care verfügt durch die Verwendung weicher Materialien über einen besonders hohen Tragekomfort. Durch die Aufnahme in das Hilfsmittelverzeichnis wurde zusätzlich die Kostenübernahme durch den Kostenträger wesentlich erleichtert.

Das bedeutet für die verordnenden Ärzte und den medizinischen Fachhandel eine wesentliche Erleichterung der Kostenübernahme durch den Kostenträger.

Die Infos

Der Flyer „Die Zahlen des Jahres“ [Art. Nr. 70.173] und der Produktkatalog medi Prothetik [Art. Nr. 70.530] können im medi Service-Center, Telefon 0921 912-444 bestellt werden. Informationen zu allen RELAX Produkten erhalten Sie virtuell unter www.medi.de/fachhandel und persönlich bei Ihrer medi Prothetik Handelsvertretung.

