

22. November 2014 - Kurs:

DER MÜNDIGE PATIENT

Paola Zimmermann, Mitarbeiterin des Dachverbandes für Soziales und Gesundheit

Kommunikationstechniken, Analyse von Konflikten, Gespräch auf Augenhöhe, Patientenrechte, praxisnahe Alltagsbeispiele...

Ein Großteil der Patienten wünscht sich eine bessere Kommunikation mit dem eigenen Arzt. Sie wünschen sich mehr und patientenverständlichere Informationen. Sie möchten in den eigenen Behandlungsverlauf mit einbezogen werden. Viele Patienten möchten ihre chronische Erkrankung nicht einfach nur hinnehmen müssen. Sie möchten selbstbestimmend und eigenverantwortlich die Erkrankung angehen.

Aus diesem Grund hat der Dachverband für Soziales und Gesundheit einen Einführungskurs zum Thema „Der mündige Patient“ für alle Patientenorganisationen, darunter auch der Verband Angehöriger und Freunde psychisch Kranker,

„Am besten hat mir die Erklärung der Unterschiede zwischen erfolgreicher, passiver und aggressiver Kommunikation gefallen.“

Ich wünsche mir mehr Seminare in Richtung erfolgreicher Kommunikation.“

„Mir hat das Seminar sehr gut gefallen, es hat mich bestärkt und ich bin froh, dass ich daran teilnehmen durfte.“

organisiert. Ziel desselben war es, den Teilnehmern der Mitgliedsorganisationen Informationen zu liefern, die es für ein gutes, erfolgreiches Gespräch zwischen Patienten und Ärzten braucht, um sie zu befähigen, diese Kenntnisse auch an ihre Mitglieder weitergeben zu können.

Die geleitete von Verena Hilpold, Soziologin und Counselor, verhalf den Teilnehmern, sich spontan mit ihren berührenden Lebenserfahrungen einzubringen.

Es ist ein kleiner, aber wichtiger Schritt damit sich chronisch erkrankte Menschen ihrer Rechte bewusster werden, damit sie ihre sozialen Kompetenzen weiterentwickeln und damit sie mit den Ärzten eine Beziehung „auf Augenhöhe“ aufbauen können, die sie sich so sehr wünschen.

Gemeinsam wurden die Rechte der Patienten geprüft. Es wurden einige Techniken für eine gelingende und

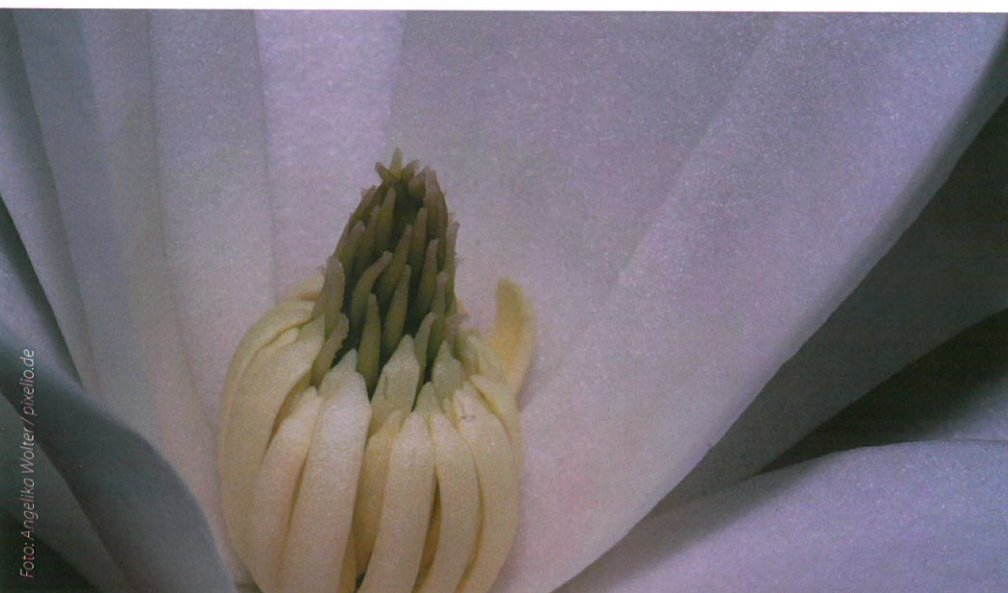
„Ich habe schon von mir aus versucht, mich in diese Richtung zu bewegen, z. B. vorbereitet zum Arztbesuch zu gehen und auch möglichst viele Fragen zu stellen, wenn es die Zeit erlaubt hat, und gut zuzuhören. Höflich und bestimmt auch das Meine zu sagen...“

ebenso misslingende Kommunikation, auch anhand von Beispielen, vorgestellt. Dargestellt wurden auch zwei gegensätzliche Modelle einer Arzt-Patienten-Beziehung, nämlich das paternalistisch-fürsorgliche und das auf den Patienten zentrierte Modell. Letzteres strebt ein therapeutisches Bündnis an, das den Patienten respektiert. Gelegenheit gab es auch, einige Konzepte der „Slow Medicine“-Philo-

„Ganz nützlich sind die Tipps für ein erfolgreiches Arzt-Patienten-Gespräch, die während des Kurses gemeinsam erarbeitet wurden. Diese werde ich vor dem nächsten Arztbesuch anschauen.“

sophie einzubauen. Außerdem wurde an die 5 Fragen erinnert, die jeder Patient seinem Arzt in der Sprechstunde stellen sollte.

Mit dem Kurs wurde der Grundstein für einen neuen Weg gelegt, den, wie es sich zeigte, Vereine, Patienten und Angehörige von chronisch erkrankten Menschen weitergehen möchten. ●



Als Mitglied des Verbandes Angehöriger und Freunde psychisch Kranker war der Kurs für mich sehr interessant, auch weil die Teilnehmer von verschiedenen Verbänden kamen. Chronisch erkrankte Personen waren ebenfalls dabei. Alle konnten einen großen Erfahrungsschatz an guten und weniger schönen Beispielen von Arztgesprächen vorweisen. Dadurch entwickelte sich eine angeregte Diskussion, wobei die Zeit leider zu kurz bemessen war - es würde noch ein Aufbauseminar brauchen.

Allerseits wurde bemängelt, dass die Arztgespräche meistens unter Zeitdruck stattfinden, die Patienten zu wenig aufgeklärt werden und dass zu wenig auf die Medikamente, die eingenommen werden, geachtet wird. Bei Medikamenten, die seit Jahren eingenommen werden, wird nicht hinterfragt, ob es diese wirklich immer noch braucht, besonders sobald neue bzw. andere verschrieben werden.

Auch der Austausch der Krankengeschichte zwischen den Südtiroler Krankenhäusern, zwischen Gemeindeärzten und Krankenhaus, sogar in ein und demselben Krankenhaus gelingt nur unzureichend. Untersuchungen werden oft wiederholt. Dadurch entstehen unnütze Kosten und Patienten müssen – oft unangenehme – Untersuchungen nochmals über sich ergehen lassen.

5 gute Tipps als Vorbereitung aufs Arztgespräch - leicht und schnell zu merken:

- Was passiert, wenn ich diese Behandlung/ Untersuchung nicht mache?
- Gibt es Alternativen, die sicherer oder einfacher sind?
- Benötige ich diese Untersuchung/ Behandlung unbedingt?
- Welche Risiken bestehen?
- Welche Kosten kommen auf mich zu?

Nun zum Thema Kommunikation: Diese kann passiv oder aggressiv sein. Wir wünschen uns aber eine erfolgreiche Kommunikation, wo wir dem Arzt oder den Fachleuten im Gesundheitsbereich auf Augenhöhe begegnen. Respekt für sich und den Anderen. Wir streben für beide eine zufriedenstellende Lösung an.

Meine Rechte als Patient in Südtirol wurden angesprochen: die Charta der Gesundheitsdienste ist seit 09. Mai 2014 in den Krankenhäusern und Einrichtungen des Südtiroler Sanitätsbetriebes erhältlich. Es wurde ein Vergleich mit Österreich

und Deutschland angestellt, wo man mit Arzt- und Patientengesprächen schon viel weiter ist.

Jedenfalls sollten wir für ein erfolgreiches Arzt-Patienten-Gespräch gut vorbereitet sein. Eventuell kann man eine Checkliste vorbereiten. Sinnvoll ist es auch, die Vordiagnosen und die Medikamente, die man einnimmt, aufzulisten. Hilfreich kann es auch sein, eine Begleitperson zum Gespräch mitzunehmen. Wir dürfen uns auch trauen, nein zu sagen, wenn wir unsicher sind oder eine Therapie ablehnen. Wichtig ist es auch, Angst einzugestehen.

Bei Bedarf kann auch die Meinung eines weiteren Arztes eingeholt werden. Bei allen Aussagen, Diagnosen und Therapieempfehlungen soll man so lange Fragen stellen, bis man alles verstanden hat und sich nicht abweisen lassen. Es ist das Recht eines jeden Patienten, vom Arzt so ausführlich informiert zu werden, bis man alles verstanden hat. ●



Foto: Angelika Walter / pixelio.de

Corso: 22 novembre 2014

IL PAZIENTE RESPONSABILE

Paola Zimmermann, collaboratrice Federazione Provinciale per il Sociale e la Sanità

Tecniche della comunicazione, analisi dei conflitti, rispetto reciproco, diritti dei pazienti, esempi pratici per la vita quotidiana ...

La maggior parte dei pazienti auspica una migliore comunicazione col proprio medico, vorrebbe ottenere più informazioni ed un maggior coinvolgimento nel proprio percorso di cura. Sono quindi molti i pazienti disposti ad acquisire un ruolo attivo nei confronti della propria malattia cronica, gestendo questa con un maggior grado di responsabilità.

„Il seminario mi è molto piaciuto, mi ha rinforzato e sono contento di aver potuto partecipare.“

Questo è il motivo per cui la Federazione per il Sociale e la Sanità di Bolzano ha organizzato il primo corso rivolto a tutte le Organizzazioni di pazienti, tra le quali anche l'Associazione Parenti

„Più di tutto mi è piaciuta la spiegazione delle differenze fra comunicazione efficace, comunicazione passiva e comunicazione aggressiva. Spero ci siano altri seminari sulla comunicazione efficace.“

ed Amici di Malati Psicici, il cui scopo è quello di erogare loro le corrette competenze per una comunicazione

efficace a colloquio col medico e di permettere loro di diventare dei moltiplicatori e di trasferirle ai propri assistiti.

Sabato 22 novembre 2014, data del corso, sono state poste le basi per un percorso che, Associazioni, pazienti e familiari di malati cronici hanno dimostrato di voler perseguire; se

ne sente l'esigenza. La Dott.ssa Verena Hilpold, Sociologa e Counselor, ha tenuto il corso con grande professionalità (la prima edizione si è svolta in lingua tedesca) ed ha avuto modo di confrontarsi con persone stupende che si sono messe immediatamente in gioco, senza remore, esponendo esperienze toccanti.

E' un piccolo, ma importante passo per accrescere nei pazienti cronici la consapevolezza dei loro diritti, per supportarli a sviluppare le capacità

relazionali ed aiutarli a raggiungere con i medici quel livello di interazione "alla pari", tanto desiderato.

Sono state trattate varie tematiche: è stata fatta un'esamina di quelli che

„Ho già tentato da me di muovermi in questa direzione, ad esempio andando preparato dal medico, e facendo molte domande, se il tempo lo permetteva, e ascoltando bene. Gentile e determinato anche a dire il mio, se era possibile...“

sono i diritti dei pazienti, sono state illustrate alcune tecniche per una comunicazione efficace e portati esempi, di contro, di stili relazionali sbagliati. Sono stati esposti i due opposti modelli di relazione medico paziente, ossia quello paternalistico e quello centrato sul paziente; quest'ultimo persegue un'alleanza terapeutica ed è rispettoso del paziente. E' stata l'occasione per riproporre alcuni concetti

„Molto utili sono i consigli per un colloquio medico-paziente soddisfacente, che sono stati elaborati insieme durante il corso. Me li rigarderò prima della prossima visita dal medico.“

della filosofia di Slow Medicine e ricordate le 5 domande che ogni paziente dovrebbe fare al proprio medico.

La partecipazione è stata intensa e la richiesta generale è quella di continuare su questa strada, di proporre ulteriori edizioni, più interattive, allo scopo di evidenziare le carenze comunicative dei singoli, ma anche i punti di forza, condividendo eventuali esperienze positive. ●



Come socio dell'Associazione Parenti ed Amici di Malati Psichici il corso mi è sembrato interessante, anche perché i partecipanti venivano da varie associazioni. C'erano anche persone malate croniche. Tutti hanno potuto presentare un gran quantità di esperienze di esempi buoni e meno buoni di colloqui col medico. Da lì si è sviluppata una animata discussione. Peccato che il tempo purtroppo non bastasse – ci vorrebbe un altro seminario.

Da tutte le parti è stato criticato il fatto che i colloqui col medico di solito avvengono con troppa fretta, che ai pazienti si danno troppo poche spiegazioni, e che c'è poca attenzione per i farmaci che si devono prendere. Non ci si chiede mai se c'è veramente ancora bisogno dei farmaci che si prendono da anni, specialmente quando ne vengono prescritti di nuovi o diversi.

E' anche insufficiente lo scambio della storia clinica tra gli ospedali altoatesini, tra i medici di famiglia e l'ospedale, perfino all'interno dello stesso ospedale. Si ripetono spesso gli esami e così, oltre allo spreco di soldi, i pazienti si devono sottoporre nuovamente ad esami spesso spiacevoli.

Ed ora sul tema comunicazione: questa può essere passiva o aggressiva. Noi però desideriamo una comunicazione efficace, dove possiamo guardare ne-

5 buoni e semplici consigli per prepararvi al colloquio con il medico:

- Cosa succede se non faccio questo esame/trattamento?
- Ci sono alternative più semplici e sicure?
- Ho veramente bisogno di questo esame/trattamento?
- Quali sono i rischi?
- Che spese devo affrontare?

gli occhi il medico o gli specialisti della sanità. Rispetto per sé e per gli altri. Noi cerchiamo una soluzione soddisfacente per entrambi.

Sono stati presentati miei diritti come paziente in Alto Adige: è dal 9 maggio 2014 che si può avere la Carta dei servizi sanitari negli ospedali e nelle strutture delle aziende sanitarie altoatesine. E' stato fatto un confronto con l'Austria e la Germania, dove con i colloqui medico-paziente si è molto più avanti.

In ogni caso dovremmo essere ben preparati per un efficace collo-

quio medico-paziente: eventualmente ci si può preparare una lista di controllo ed è anche consigliabile avere un elenco delle analisi già fatte e dei farmaci che si prendono.

Vale anche la pena di andare al colloquio con un accompagnatore. Dobbiamo anche avere il coraggio di dire di no se non siamo sicuri o se rifiutiamo una terapia.

E' anche importante ammettere di aver paura.

All'occorrenza si può anche avere il parere di un altro medico.

In tutte le spiegazioni, diagnosi, proposte di terapie bisogna continuare a fare domande, finché non si è capito tutto, senza scoraggiarsi. E' diritto di ogni paziente avere dal medico informazioni esaurienti, finché non si è capito tutto. ●



Foto: Angelika Wolter / pixelio.de