

Die Kommunikation mit anspruchsvollen PatientInnen in der Physiotherapie

Dr. Andreas Alt
Berner Fachhochschule | SportClinic Zürich



© Andreas Alt

Die Schwerpunkte dieser Fortbildung

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

© Andreas Alt | Kommunikation

Anspruchsvolle PatientInnen...



TherapeutIn
reagiert wütend



TherapeutIn
möchte fliehen



TherapeutIn
Glaubt an Vernunft

Aber zunächst mal ein paar Informationen zur ...

© Andreas Alt | Kommunikation 3

... Relevanz der Kommunikation in der Gesundheitsversorgung - Hintergrund

Wie viele PatientInnen sterben aufgrund von schlechter Kommunikation durch Gesundheitsversorgende?

A: In Großbritannien sterben jährlich über 800 Menschen aufgrund von Medikationsfehlern, weltweit > 1,5 Millionen aufgrund schlechter Kommunikation (interdisziplinärer Austausch) (Janagama et al., 2020).



Um wie viel Prozent kann gute Kommunikation den Effekt von aktiver Physiotherapie steigern?

A: Ausreichend gute Kommunikation kann den Effekt der aktiven Physiotherapie bei älteren PatientInnen um 63% steigern (Lakke et al., 2019).



Wie viele PatientInnen bemängeln die Kommunikation von Gesundheitsversorgenden?

A: Kommunikationsprobleme wurden in britischen Krankenhäusern als die häufigsten Beschwerden erfasst (22 %) (O'Hara et al., 2018).



Aber, was sind denn nun...

© Andreas Alt | Kommunikation

4

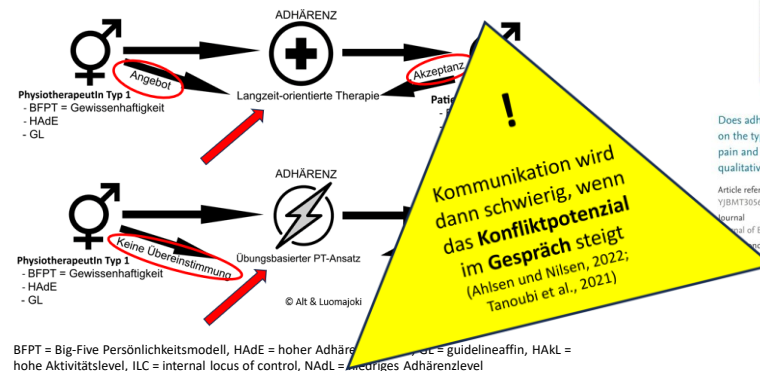
... anspruchsvolle PatientInnen? - Hintergrund

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

5

Hintergrund – der Einfluss von Persönlichkeitstypen auf die Adhärenz

Die **Beziehung** zwischen verschiedenen Typen von PatientInnen und PhysiotherapeutInnen und die **kommunikative Herausforderung**...



ISSN 1360-8592

Does adherence to physiotherapy depend on the typologies of patients with back pain and their physiotherapists? A qualitative typology study

Article reference
YJBM73056
Journal of Bodywork & Movement Therapies
Leading author

BFPT = Big-Five Persönlichkeitsmodell, HAde = hoher Adhärenz, GL = guidelineaffin, HAKL = hohe Aktivitätslevel, ILC = internal locus of control, NAdL = niedriges Adhärenzlevel

© Andreas Alt | Kommunikation

6

Hintergrund – die Gemeinsamkeit anspruchsvoller PatientInnen...

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

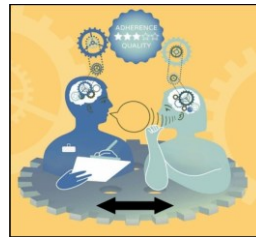
... wissen, was Kommunikation ist - Hintergrund

Kommunikation = **Austausch** oder Vermittlung **von Informationen**
(verbal oder non-verbal)

- (+) Verständnisses der Informationen in der Therapie
- (-) Barrieren (Schoeb und Hiller, 2018)

Kommunikation kann **bewusst** und **gezielt** oder **unbewusst** stattfinden.

- Bewusst = z.B. das klassische Gespräch
- Unbewusst = z.B. das Interpretieren von Gestik und Mimik



Kommunikation beeinflusst ...

Hintergrund – der Einfluss der Kommunikation

... die **Konsensfindung** in einem gemeinsamen Prozess (Kea und Sun, 2015), der die...

... **Vision** von Menschen, die ein **gemeinsames Ziel** haben, fördert (Parks, 1986).

Die Kommunikation eines gemeinsamen Ziels **motiviert** Menschen (Simpson und Balsam, 2016)

Kommunikation → **Adhärenz zu nachhaltig effektiven Therapiestrategien** (Alt, 2023 b, c; Ahlsen und Nilsen, 2022)



Außerdem beeinflusst die Kommunikation...

... die Resonanz

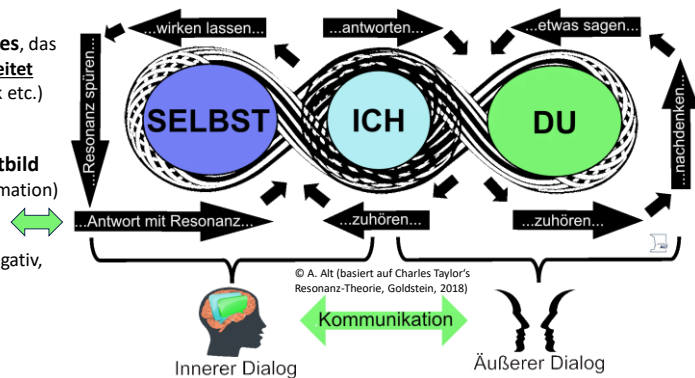
Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

... Illustration der Resonanz

SELBST = neu Gelerntes, das
man **behält** und **verarbeitet**
(aus Gesprächen, Mimik etc.)

ICH = aktuelles **Selbstbild**
(= neues Wissen, Information)

DU = Input (positiv, negativ,
neutral, Reaktion...)



Zur praxisrelevanten Überleitung folgen...

... Praxisbeispiele

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

... dem Kommunikationsmanagement

Strategisch eingesetzte Kommunikation → **gezielte Verbesserung** von **Prozessen**, wie z.B. der Therapieeffektivität, der internen Harmonie etc.

Es bedarf...

- ... einer **Vision** → Repräsentation der Einrichtung und des Personals etc.?
- ... einer **Zielgruppe** → Wer passt NICHT?
- ... eines **Konsens** → klinische Orientierung nach Evidenz und Guidelines etc. (verantwortungsbewusst) oder nicht?
- ... eines **Ziels** → Was soll mit dem Konsens und der Vision erreicht werden?

Bleibt dies AUS → **Kommunikationsstörung** (Bedenken/Angst/ Sorge davor, intern **angegriffen/ kritisiert** zu werden) → **Kontingenzbewältigung**

Als Grundlage eignet sich das...



© Andreas Alt | Kommunikation 13

... 4-Ohren-Modell

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

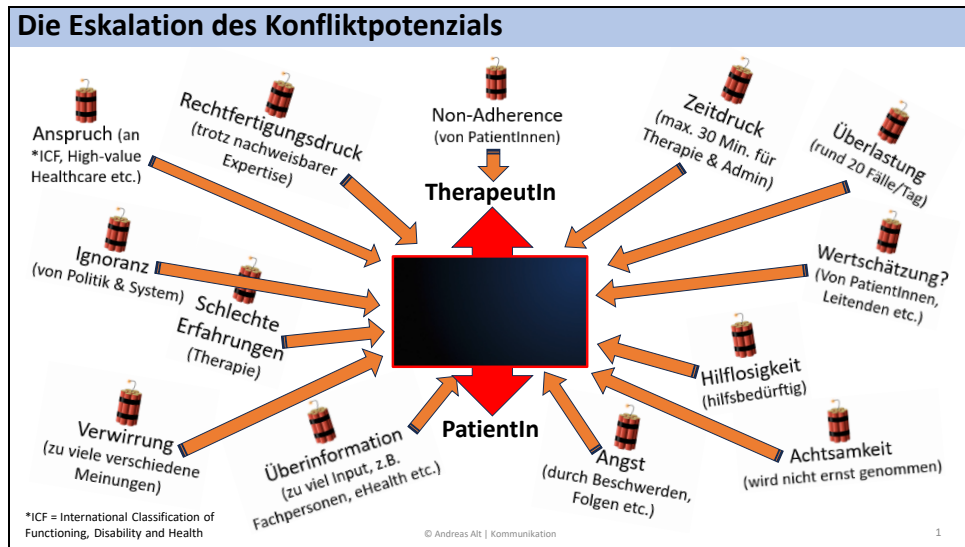
© Andreas Alt | Kommunikation 14

... die gestörte Kommunikation zu ermitteln, die...

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

© Andreas Alt | Kommunikation 15



Indikatoren für eine gestörte Kommunikation...

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

... verbalen und non-verbalen „Fehlern“

- Bei der Kommunikation zwischen TherapeutIn und PatientIn steht der **verbale** Informationsaustausch im Vordergrund.
- Im Gegensatz zum direkt **verbalen Informationsaustausch** kann die schriftliche Datenübertragung **nicht sofort korrigiert** werden.

- Diese „effiziente“ (verbale) Kommunikation ist **riskant** → **Missverständnisse!**
- Emotionen** oder stilistische Herausforderungen, z.B. Gesprächstempo, Satzbau, Wortwahl etc., wirken auf das **Verständnis** der NachrichtenempfängerInnen

Dabei besonders zu beachten sind...

© Andreas Alt | Kommunikation

3

... „konkrete“ verbale und non-verbale Fehler

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

... Vermeidung von Kommunikationsstörungen an.

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

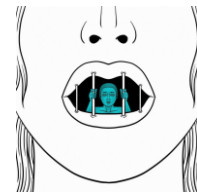
Kommunikationsstörungen durch sprachliche Barrieren

Sprachbarrieren = **Unfähigkeit** bestimmter PatientInnen, die gemeinsame Sprache zu sprechen (Birkelund et al., 2024)

→ **Ausbleiben hochrelevanter Informationen** oder **Missverständnisse**

→ **erhebliche gesundheitliche Folgen** drohen, z.B.:

- Nichterkennung von Red-Flags
- qualitatives Empfinden bei Aktivität oder Übungen kann nicht kommuniziert werden
- Etc.



Deswegen müssen diese...

... Sprachbarrieren überwunden werden

1. Erkennen der Sprachbarriere und Vertrauen schaffen

→ Manche Menschen **wollen nicht sprechen**, weil sie befürchten, ihren **Standpunkt** nicht deutlich machen zu können

2. Google Translate verwenden

→ Sobald Situation eingeschätzt und PatientIn beruhigt wurde → **Übersetzungs-App** = einfacher Weg, um ein **Gespräch in Gang** zu bringen (Vorstellung, grundlegende Informationen, Ziele teilen etc.)

3. DolmetscherIn (Profi), um medizinische Informationen zu übermitteln

→ **Medizinische DolmetscherInnen** sind wichtig, wenn **hochrelevante** (medizinische) Informationen übermittelt werden müssen (geht am besten im Krankenhaus)

Sprachbarrieren überwinden

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

Der Aufbau der personalen Kommunikation...

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

... umfassende Vorbereitung auf die Kommunikation

Zur umfassenden Vorbereitung benötigen Sie schon im Vorfeld der Therapie **alle verfügbaren Daten** (Luft, 1969; Alt et al., 2022). Dazu zählen:

- Strukturelle Diagnostik (sofern PatientIn überwiesen wurde)
- Fachwissen bezüglich der Beschwerden
- etc.

Im Folgenden: über die **Charakteristiken** der Patientin oder des Patienten informieren...

- Historie (Entstehung der Beschwerden)
- Dauer und Häufigkeit der Beschwerden
- Strukturelle, psychische und soziale Besonderheiten
- Ziele und Erwartungen
- etc.

- Aktives Zuhören
- Offene Fragen stellen (W-Fragen)
- Aufmerksam zuhören
- Körperhaltung (stärkend, energievoll)
- Blickkontakt halten
- Informationen notieren (vergl. RPSF = alle Ebenen)
- Fragebögen verwenden

Gefolgt von der...

... Eröffnung des Gesprächs

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

... Bedarfsermittlung im Gespräch geht

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

... Argumentation im Gespräch

= **Sachebene** → **Darlegung von Fakten** → die Grundlage für die **zielgerichtete** Überzeugung einer therapeutischen Maßnahme. Es geht darum, den

- **Konsens** zu ermitteln (= gemeinsame Entscheidungsfindung, vergl. Modul III), um
- den **Nutzen** aufzuzeigen, z.B. (+) Belastbarkeit, (-) der Behinderung etc.

Dafür benötigen wir eine effektive **Argumentationsstrategie** → auf Information und **Nutzen** bezogene Fragen verwenden...

„Diese Art von Übung fühlt sich gut an, sagten Sie? Dann sollten wir diese in das Programm integrieren (= Konsens), um so Ihre Gangunsicherheit zu reduzieren (= Nutzen).“

© Andreas Alt | Kommunikation 13

Beispiel zur personalen Kommunikation aus der Praxis

Sie denken, dass Übungen Ihre Schmerzen verstärken und Sie wissen,

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

© Andreas Alt | Kommunikation

Beispiel zur personalen Kommunikation aus der Praxis

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

© Andreas Alt | Kommunikation

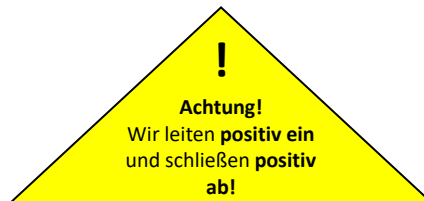
... Verdeutlichung der Psychologie anhand des 4-Ohren-Modells

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

... der Abschluss des Gesprächs

Ein **strategisch** gut kommunizierter **Therapieabschluss** → **(+) Chancen** für Adhärenz. Dazu eignet es sich

- **Abmachungen zu fixieren**, z.B. Einhaltung des Therapieprogramms, der Empfehlungen für das Verhalten am Arbeitsplatz etc.,
- **Folgemaßnahmen einzuläuten**, z.B. Ziele für die nächste Therapieeinheit,
- **sich zu bedanken** und im Hinblick auf ein **Wiedersehen** oder Kontaktierung (digital) zu verabschieden.



Zu beachten gelten aber
immer...

... Einwände und Interessenssignale in der Kommunikation

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

Die Kommunikation bei der Dokumentation in der Physiotherapie

Im Schatten der verantwortungsbewussten Physiotherapie versteckt sich die **Dokumentation** – „ein wertvoller Aufwand“



Während der Eingangsgespräche (Screening, Anamnese und Verlaufskontrolle) ist das **Dokumentieren** der erfragten Informationen so wichtig wie die Therapie selbst (Schoeb und Hiller, 2018).



Die Herausforderungen:

- **ZEIT** → viele PatientInnen
- **Gesprächspausen** → minimaler Augenkontakt, Verwendung **direkter Kommunikation** → Betonung der **Objektivität** (qualitatives Nachfragen verfällt)
- Die Dokumentation verändert das **Wording der Fragen** sowie den **Fluss des Gesprächs**
- Die kommunikativen Merkmale können die **PatientInnenbeteiligung einschränken** → Behinderung eines patientInnenzentrierten Ansatzes

Die Kommunikation bei der Dokumentation in der Physiotherapie

Die Anforderung zur Dokumentation sollte der Interaktion zwischen TherapeutIn und PatientIn nicht im Weg stehen, darum:

1. **Sensibilisierung:** Während der Dokumentation wird die **Sensibilisierung** und **Optimierung** über die Kommunikation empfohlen → **EFFIZIENZ** → Was **muss** gefragt werden?
2. **Bewusstsein von Effekten:** Augenkontakt, zwischendurch auf das Gesprochene reagieren (Mimik, Gestik, kurze Bestätigung, etwas verstanden zu haben etc.)
3. **Überprüfen der Befundbögen:** Fragen nach Erwartungen und Zielen ohne Zusammenhang zum vorher angesprochenen Thema → **zusammenhanglose Kommunikation** und **kostet Zeit** → Anpassung der Fragebögen etc.
4. **Aufbau und Organisation:** Reduktion von **längeren Unterbrechungen** → **Aufbau** und **Organisation** der Praxisumgebung berücksichtigen → störende Geräusche, Situationen etc.??

Doch abseits dieser klassischen Situation, stellt sich die Frage: ...

... Was tun bei „schwierigen“ PatientInnen?

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

Was tun bei „schwierigen“ PatientInnen?

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

... die Behandlung von unkooperativen PatientInnen zu verweigern.

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

... Fachpersonen in Deutschland

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

Folie 40

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

TherapeutInnen haben...

© Andreas Alt | Kommunikation 5

Folie 41

... das Recht und sogar die Pflicht, Behandlungen abubrechen.

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte Version zu erhalten:
andreas-alt@gmx.de

*KVG = Krankenversicherungsgesetz

© Andreas Alt | Kommunikation 6

Folie 42

... Die Achtung der Schweigepflicht.

 Die Schweigepflicht muss **IMMER** respektiert werden (Deutschland: § 203 *StGB, Schweiz Art. 321 StGB), auch gegenüber „Vorgesetzten“, KollegInnen etc., außer bei...

... **zweckgebundener Weitergabe**, z.B. Therapiebericht, ...

... **akuter Selbst- oder Fremdgefährdung**, z.B. Suizidäußerungen und...

... **Androhung von Gewalt oder Missbrauch** gegenüber anderen (Deutschland: § 203 *StGB, Schweiz: Art. 321 *StGB) (vergl. Slide 40).





Bei „ungerechtfertigten“ **Beschwerden** von PatientInnen gegen TherapeutInnen: **Niemals inhaltlich antworten!**

*StGB = Strafgesetzbuch

© Andreas Alt | Kommunikation 7

Take-home Message

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

Praxiseinheit zu Kommunikation

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

Praxiseinheit zu Kommunikation

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

Vielen Dank!



Herzlichen Dank für das Interesse!
Für die Beantwortung von Fragen stehe ich gerne zur Verfügung:

✉ andreas-alt@gmx.de

Disclaimer: Sämtliche Illustrationen dieser Präsentation stammen von Andreas Alt oder von Pixabay

© Andreas Alt | Kommunikation

11

Literatur

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

© Andreas Alt | Kommunikation

12

Literatur

Bitte kontaktieren Sie mich, um die unzensurierte
Version zu erhalten:

andreas-alt@gmx.de

© Andreas Alt | Kommunikation

13