



Anita Arneitz, Gabriele Struger und Jeanette Vallant entwickelten gemeinsam ein Maßnahmenpaket für erfolgreiches Patienten-Beziehungsmanagement

Heilsame Kommunikation

TEXT: MAG. ANITA ARNEITZ, BILD: BAYER

Die ARGE Patienten-Beziehungsmanagement ist versteckten Botschaften in den Gesundheitseinrichtungen auf der Spur

Sag nur ein Wort, so wird meine Seele gesund – emphatische Zuwendung ist für uns existentiell, vor allem im Gesundheitsbereich. Wer krank ist, befindet sich im Ausnahmezustand und ist auf fremde, ärztliche Hilfe angewiesen. Die gesunde Beziehung zwischen Arzt, Pflegepersonal und Patienten ist neben einer erfolgreichen Behandlung wesentlich für die Genesung. In dieser Begegnung liegt heilsames Potenzial. Die ARGE Patienten-Beziehungsmanagement setzt Maßnahmen, um dieses Potenzial auszuschöpfen. Im Rahmen der Trainertätigkeiten von Gabriele Struger im Landeskrankenhaus Klagenfurt zu den Themen Kommunikation und Konfliktmanagement, wurden mangelnde Kommunikationsmöglichkeiten und -defizite von sämtlichen Berufsgruppen immer wieder angesprochen. Untermauert werden diese Erfahrungen durch die wissenschaftlichen Arbeiten von Jeanette Vallant

(Nonverbale Kommunikation) und Mag. Anita Arneitz (Gesundheitskommunikation). „Mangelhafte Verständigungsprozesse führen zu einer längeren Genesungsdauer, einer geringen Compliance bzw. einer Nicht-Compliance und einer hohen Patientenunzufriedenheit. Rund 70% aller Patientenbeschwerden sind auf unzureichende und unsensible Patientenkommunikation zurück zu führen“, erklärt Jeanette Vallant. Was den Patienten an kommunikativer Zuwendung und Mitgefühl vorenthalten wird, fällt auf das Personal zurück: Ihnen verschließt sich zunehmend die Chance auf die Sinnerfüllung ihrer Tätigkeit. Das um sich greifende Burnout-Syndrom, psychosomatische Störungen und innere Kündigungen sprechen hier eine mehr als deutliche Sprache. Krankenhauspersonal sollte sich nicht nur aus reinen Fachkompetenzen, sondern auch aus Spezialisten für Menschlichkeit im Leben und Sterben zusammensetzen.

Wenn die Kommunikation nicht stimmt, hat der Patient kein Verständnis für therapeutische Maßnahmen und zeigt Widerstände. Deshalb wurde gemeinsam ein einzigartiges Konzept entwickelt, dass Kommunikation und Heilung im Gesundheitsalltag wieder vereint. Arzt, Patient und Gesundheitseinrichtung profitieren vom modernen Patienten-Beziehungsmanagement. Informationen zu den Vorträgen, Trainings, Seminaren und Coachings gibt es direkt bei der ARGE Patientenbeziehungsmanagement.

KÄRNTNERIN-INFO:

PATIENTEN-BEZIEHUNGSMANAGEMENT
Heilsame Kommunikation-versteckte Botschaften wahrnehmen und nutzen
Gabriele Struger, Mag. Jeanette Vallant,
Mag. Anita Arneitz, Tel.: 0676 77 30 632
E-Mail:
info@patientenbeziehungsmanagement.at
www.patientenbeziehungsmanagement.at