

## Was haben die **ÄRZTE** und das **PFLEGEPERSONAL** davon?

- › Die ohnehin sehr begrenzte Zeit mit dem Patienten kann effektiver genutzt werden.
- › Nonverbale Signale können als zusätzliche Informationsquelle für Diagnose und Therapie eingesetzt werden.
- › Gesteigerte Patientenzufriedenheit und damit mehr Freude an der Arbeit.
- › Reduzieren der Patientenbeschwerden.
- › Reflexion des beruflichen Alltags.
- › Burn-out-Prophylaxe



3 2 1

### 1 **Mag. Anita Arneitz**

Freie Kommunikationswissenschaftlerin und Journalistin, Lehrbeauftragte der Alpen-Adria-Universität Klagenfurt, Expertin für Gesundheitskommunikation, Durchführung und Leitung verschiedener Forschungsprojekte.

### 2 **Gabriele Struger**

Trainerin, Lebens- und Sozialberaterin, Kommunikationscoach, Mediatorin. Expertise und Tätigkeitsfelder: seit 27 Jahren im Landeskrankenhaus Klagenfurt (davon 15 Jahre Mitarbeiterführung). Hochschullehrgang für leitende Fachkräfte im Gesundheitswesen. Kommunikation und Konfliktmanagement im Gesundheitsbereich. Leiterin des Projektes „Interne Kommunikation“ im Landeskrankenhaus Klagenfurt.

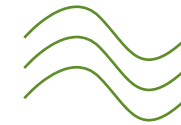
### 3 **Mag. Jeanette Vallant**

Selbständige Unternehmensberaterin für Personal- und Persönlichkeitsentwicklung. Expertise und Tätigkeitsfelder: wissenschaftliche Auseinandersetzung mit dem Thema „Nonverbale Kommunikation in der Arzt-Patienten-Interaktion“, Implementierung von Weiterbildungsprogrammen in Unternehmen (Seminare, Trainings und Coachings), Einzel- und Gruppencoachings.

[www.patienten-beziehungsmanagement.at](http://www.patienten-beziehungsmanagement.at)  
E-Mail: [info@patienten-beziehungsmanagement.at](mailto:info@patienten-beziehungsmanagement.at)  
Ansprechpartnerin: Mag. Anita Arneitz  
Tel.: +43 676 72 78 712

Impressum: für den Inhalt verantwortlich ist die ARGE „Patienten-Beziehungsmanagement“ (Mag. Anita Arneitz - [www.anitaarneitz.at](http://www.anitaarneitz.at), Gabriele Struger - [www.dialogkonzept.at](http://www.dialogkonzept.at), Mag. Jeanette Vallant - [www.arco.at](http://www.arco.at)), Konzeption und Grafik: Mag. Karin Isopp; Stand: November 2007.

Im Folder wird auf eine geschlechtsneutrale Formulierung verzichtet. Alle männlichen Bezeichnungen wenden sich an Männer und Frauen gleichermaßen.




## **PATIENTEN-BEZIEHUNGSMANAGEMENT**

Heilsame Kommunikation - versteckte Botschaften wahrnehmen und nutzen



[www.patienten-beziehungsmanagement.at](http://www.patienten-beziehungsmanagement.at)



## Welchen Nutzen haben **PATIENTEN** von erfolgreicher Kommunikation?

- › Mittlerweile ist wissenschaftlich mehrfach belegt, dass erfolgreiche Kommunikation im Gesundheitsbereich eine heilsame Wirkung hat - die Genesung wird begünstigt.
- › Patienten werden in der Ausnahme-situation „Kranksein“ wahrgenommen und entsprechend behandelt.
- › Sie fühlen sich aufgehoben und verstanden.
- › Die Zufriedenheit und die Kooperationsbereitschaft bei der Therapie (Compliance) steigt.
- › Eine gute Gemütsverfassung beschleunigt den Heilungsprozess.
- › Gelungene Kommunikation dient der Gesundheitsförderung und -erhaltung.

## KOMMUNIKATION IST HEILSAM ▼

### „Sag nur ein Wort, so wird meine Seele gesund“

**Empathische Zuwendung** ist für uns existenziell, vor allem im Gesundheitswesen. Wer krank ist, befindet sich im Ausnahmezustand und ist auf fremde, ärztliche Hilfe angewiesen.

Die **gesunde Beziehung** zwischen Arzt, Pflegepersonal und Patienten ist die Basis für die Genesung. In dieser Begegnung liegt heilsames Potenzial.

Im Rahmen des **Patienten-Beziehungsmanagements** setzen wir Maßnahmen, um dieses Potenzial auszuschöpfen.

Der Fokus liegt auf der Wirkung, verbale und nonverbale Signale in der Beziehung zwischen Arzt, Pflegepersonal und Patienten sowie auf dem sinnvollen Einsatz dieser Signale für die Diagnose und Therapie (Beratungsgespräch).

Aber nicht nur Personal und Patienten profitieren davon. Auch für die Gesundheitseinrichtung ergeben sich **Vorteile** wie zum Beispiel:

- › Wettbewerbsfähigkeit steigern
- › Fall-Kosten pro Patient senken
- › zusätzlichen USP schaffen und damit die Corporate Identity stärken
- › Personal entlasten bzw. Personalausfall verringern (sowie Burn-out-Prophylaxe)
- › Image durch kundenorientiertes Handeln steigern
- › mehr Transparenz bei der Behandlung schaffen
- › Beschwerden bei der Patienten-anwaltschaft verringern

## Patienten-Beziehungsmanagement Einführung in die Gesundheitseinrichtung

### ▼ EIN MODELL

#### Phase 1: Projektierung ▼

Besprechung mit den Verantwortlichen der Gesundheitseinrichtung, Projektrahmen abstecken, Ziele definieren, Fahrplan

#### Phase 2: Befragung ▼

Befragung „**Health Compliance – Teil I**“ – Erhebung IST-Zustand

#### Phase 3: Sensibilisierung ▼

**Vortrag** „Patienten-Beziehungsmanagement: Heilsame Kommunikation - versteckte Botschaften wahrnehmen und nutzen.“ Für alle Mitarbeiter und Interessierte, ca. 1,5 h

**Trainingsreihe** „Patienten-Beziehungsmanagement“, für Ärzte und Pflegepersonal, Gruppengröße: max. 12 Teilnehmer, 2 Tage

**Einzelcoaching** - Erarbeiten und Erweitern der persönlichen Kompetenzen in der Interaktion mit den Patienten, 6 Termine / Jahr, Dauer: ca. 1,5 h

#### Phase 4: Befragung ▼

Befragung „**Health Compliance – Teil II**“ – erneute Erhebung, Wirkung der Sensibilisierungsphase erheben

#### Phase 5: Outcome ▼

Ergebnisse verdichten und mit den Verantwortlichen nachbesprechen, Fahrplan für künftige Sensibilisierungs- und Weiterbildungsmaßnahmen erstellen