

*„Das Schwierigste am Leben ist es, Herz und Kopf dazu zu bringen zusammenzuarbeiten.“
(Woody Allen)*

DIE PATIENTENSICHT AUF IHRE BEHANDLER*INNEN

Sozialkompetenz – Sorgfalt – Kommunikation – Fachkompetenz

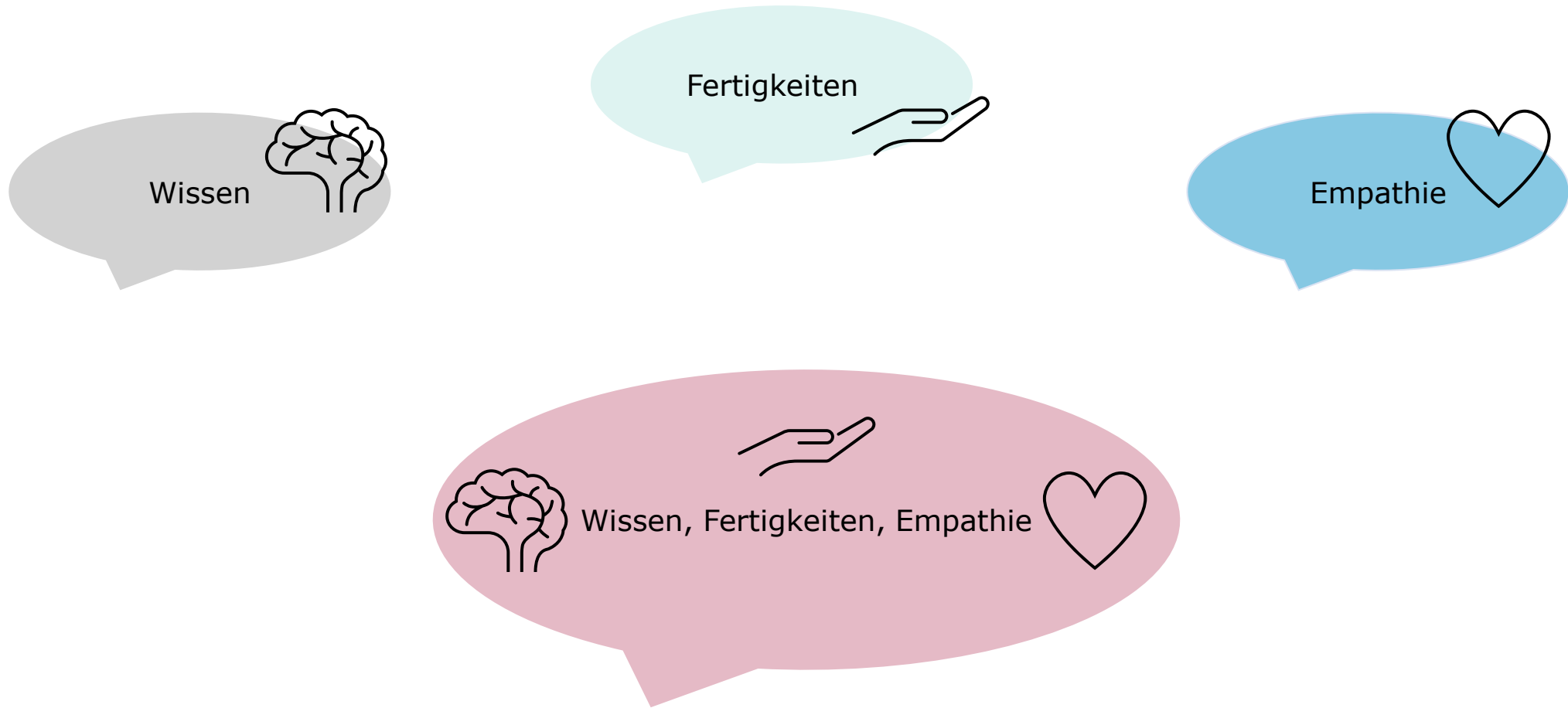


Theresa Bühler
Logopädin (B.Sc.)

Anna Teufel – Dietrich
Logopädin & Therapiewissenschaftlerin (B.Sc.)

Der Behandler

Was erwarten Sie von Ihrem Behandler?



Die Datenerhebung

Interview

Behandler	Jetzt geht es um den Behandler (Arzt/Therapeuten/Heilpraktiker), wie würdest du den beschreiben und bewerten.	- Erzähl mal, wie er/sie so ist und wie du ihn findest und warum. - Erzähl mal wie das so abläuft, wenn du bei ihm bist	- Wie hat er auf dich gewirkt? (Auftreten/ Erscheinungsbild/ Freundlichkeit...) - Wie ist er mit dir umgegangen? (Einfühlsamkeit/ Aufmerksamkeit /Interesse/ Mitsprache...) - Wie schätzt du sein Können/ seine Kompetenz ein? - Inwieweit hast du dich informiert/ aufgeklärt gefühlt? - Wie hast du dich ihm gegenüber generell gefühlt? (Ernstgenommen/ Verstanden/ Sympathie/ Vertrauen...) - Wie ging es dir nach dem Besuch bei ihm?
------------------	---	--	---

Fragebogen

A2.3.1.a) Mir ist wichtig, dass sich der Arzt genügend Zeit für mich nimmt. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu

⋮

A2.3.1.b) Der Arzt hat sich genügend Zeit für mich genommen. *

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
trifft gar nicht zu trifft voll zu



SOZIALKOMPETENZ



SOZIALKOMPETENZ

Code	Anzahl Textstellen					Summe
	AZ (n=7)	HP (n=6)	PT (n=5)	ET (n=5)	LP (n=5)	
Beziehung (Kontakt zum Behandler)	28	29	11	12	10	90
Freundlichkeit	8	6	11	0	8	33
Einfühlungsvermögen (Gut aufgehoben fühlen)	26	17	8	15	23	89
Interesse (Ernst genommen werden)	19	18	5	7	13	62



Kontakt zum Behandler

➤ Mir ist wichtig, dass ich einen guten persönlichen Kontakt

mit denen habe.

Offenheit und ein guter persönlicher Kontakt

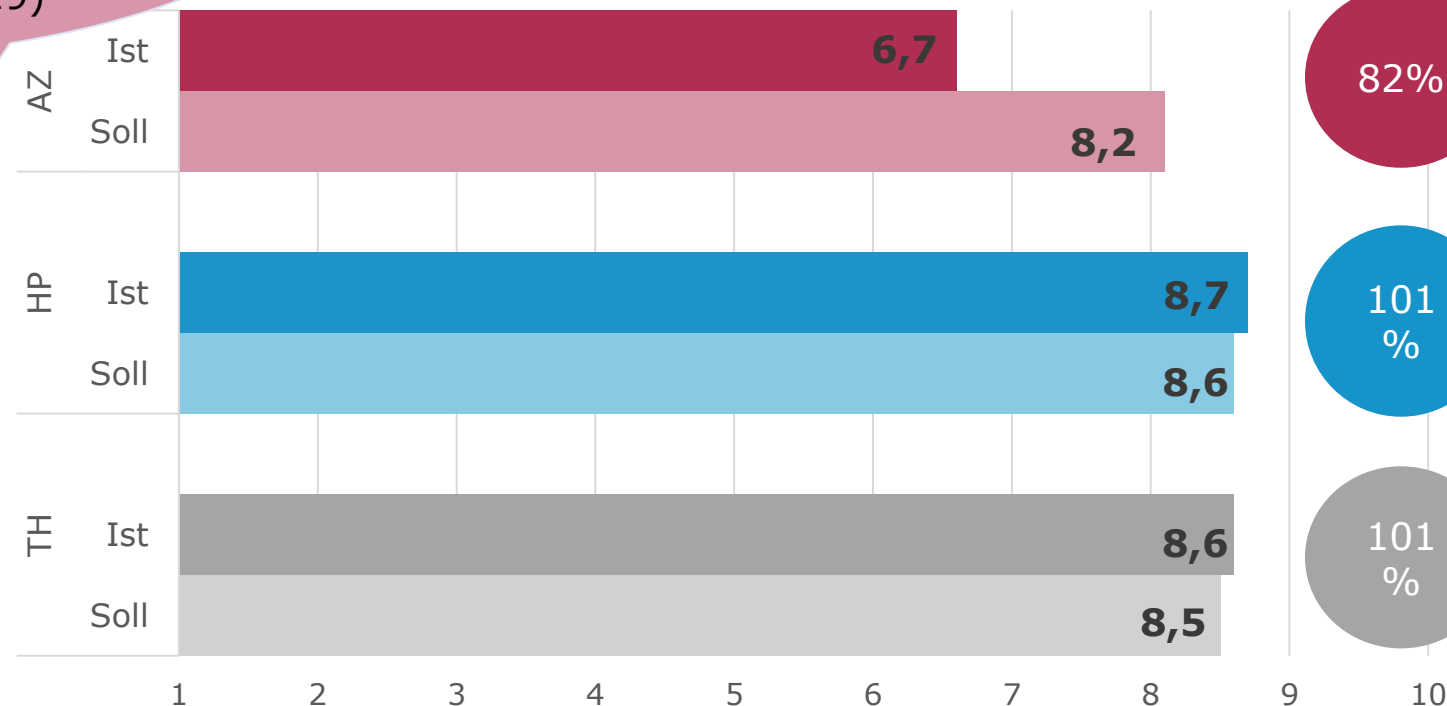
Er war kommunikativ, offen und gab mir absolut das Gefühl, dass er mir helfen möchte. (Manuel_AZ_19)

Kann sich auf Kinder einlassen

Die ist wirklich eine super nette, sympathische Person, die auch mit dem Kind lachen kann. (Matilde_LP_28)

Gutes Verhältnis

[...] mit denen habe ich ein sehr, sehr gutes Verhältnis. (Annika_ET_22)



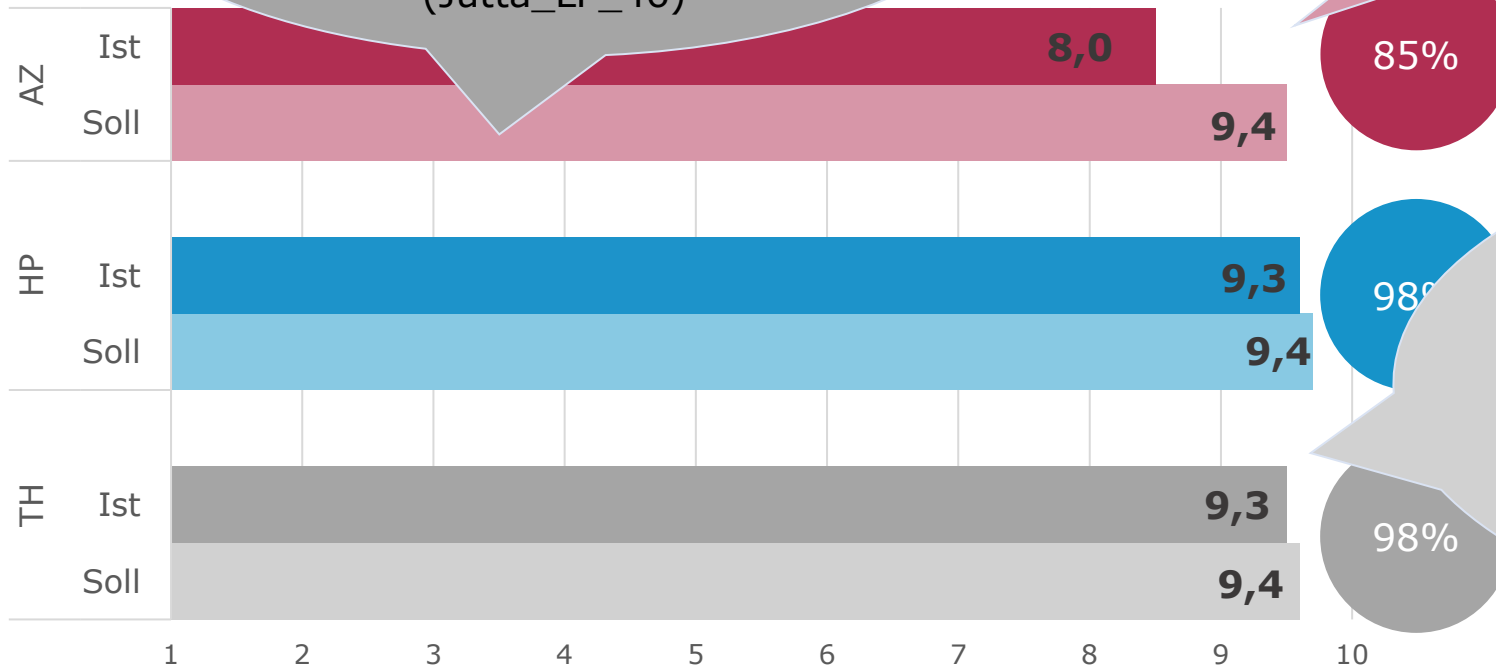
Freundlichkeit

➤ Mir ist wichtig, dass der Behandler sich mir gegenüber fre...

Ein angenehmer Termin
 Dabei bringt sie das so positiv und freundlich rüber, dass man da auch aus dem Grund eigentlich ganz gerne hingehet, was schon eine Menge wert ist.
 (Jutta_LP_46)

Hoffnung auf mehr Freundlichkeit
 Und vielleicht ein bisschen mehr Freundlichkeit diesbezüglich und mehr Verständnis, obwohl, da hofft man ja sowieso nur vergeblich drauf.
 (Carolin_AZ_93)

„Berufliche Freundlichkeit“
 Die berufliche Freundlichkeit, die dort halt immer vorgegeben ist. Die war nicht irgendwie mürrisch oder sowas unlustiges [...] ich glaube, die sind auch zufrieden mit ihrem Beruf gewesen und haben den gern gemacht. Also so kam das zumindest rüber.
 (Wolfgang_PT_95)

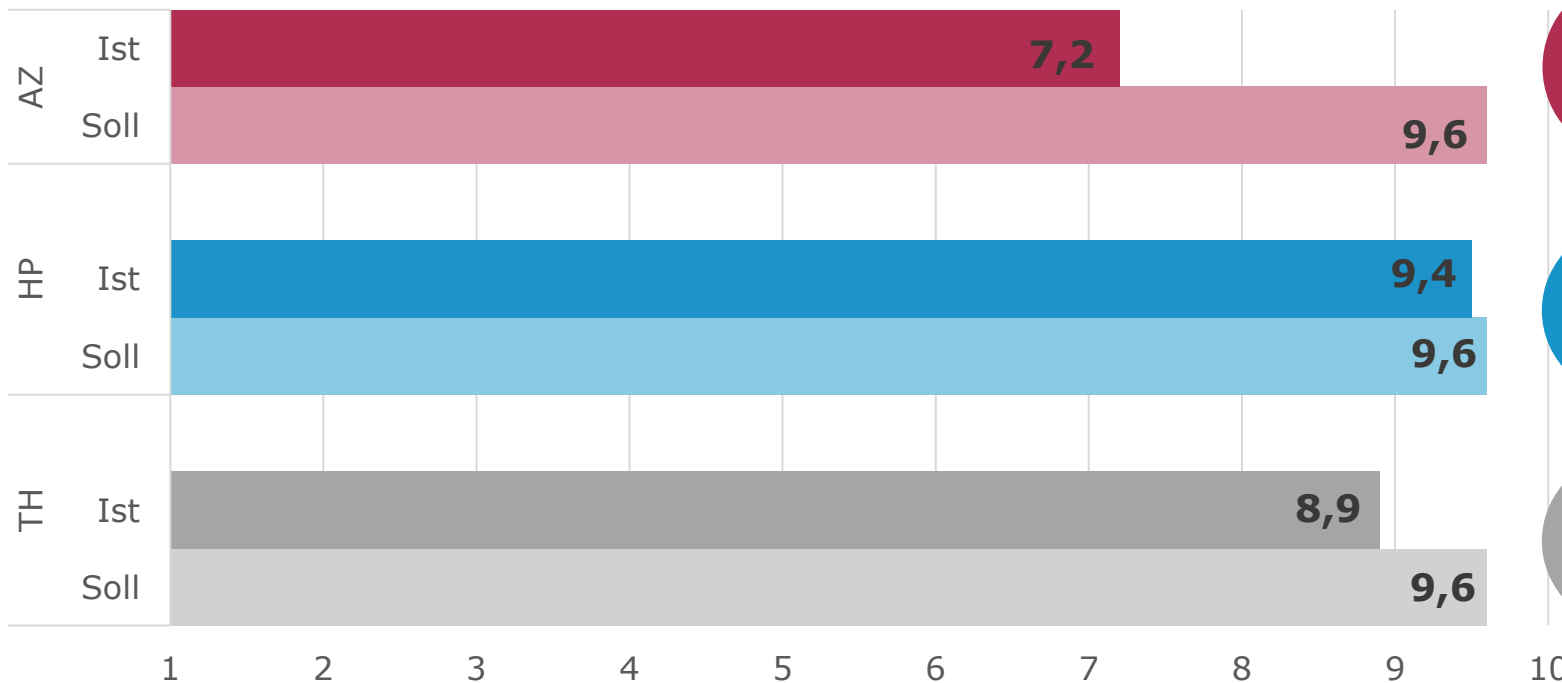


Gut aufgehoben fühlen

- Mir ist wichtig, dass ich mich während der Behandlung wohl und gut aufgehoben fühle.

Empathie als Voraussetzung für einen Beruf mit Menschen

So allgemein kann ich sagen, dass ich diese Person oft sehr einfühlsam finde [...] das ist auch eine wichtige Voraussetzung, um diesen Beruf auszuführen. (Nora_HP_46)



75%

98%

93%

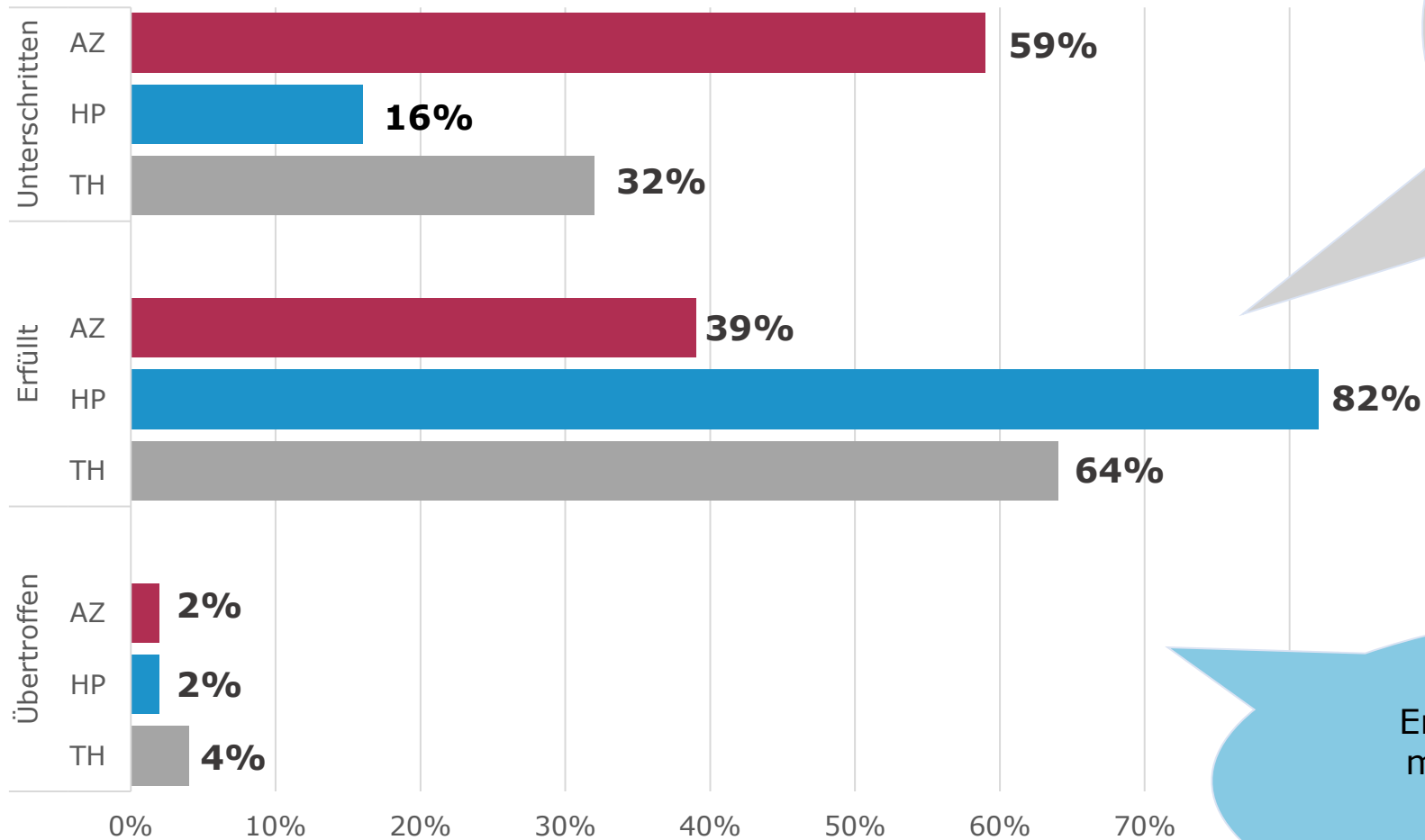
Wenig Empathie

Bei ihr hatte ich allerdings auch das Gefühl, dass sie nicht der mitfühlendste Mensch gewesen ist [...] aber das können halt manche besser und manche weniger. (Henning_AZ_75)



Ernst genommen werden

➤ Mir ist wichtig, dass mich der Behandler ernst nimmt und meine Meinung



Götter in weiß
Man hat ja auch ein bisschen ein Gefühl für seine Kinder [...] und da ist z.B. die Kinderärztin nie drauf eingegangen, die Logopädin hatte mich ja schon, jetzt auch am Ende der Therapie miteinbezogen. (Bella_LP_146)

Mit dem Patienten auf Augenhöhe
[...] ein Verhältnis auf Augenhöhe (Lucy_HP_29)

Dogma in der Naturheilkunde
Er hatte seine Vorstellungen, was er so machen würde, aber einen Austausch mit mir war nicht. Man musste es schlucken [...] sehr von sich selbst überzeugt. (Uwe_HP_67)

SORGFALT



SORGFALT

Code	Anzahl Textstellen					
	AZ (n=7)	HP (n=6)	PT (n=5)	ET (n=5)	LP (n=5)	Summe
Gründlichkeit (ausführliche Untersuchung)	7	5	1	2	3	18
Nimmt sich Zeit	17	13	1	2	1	34

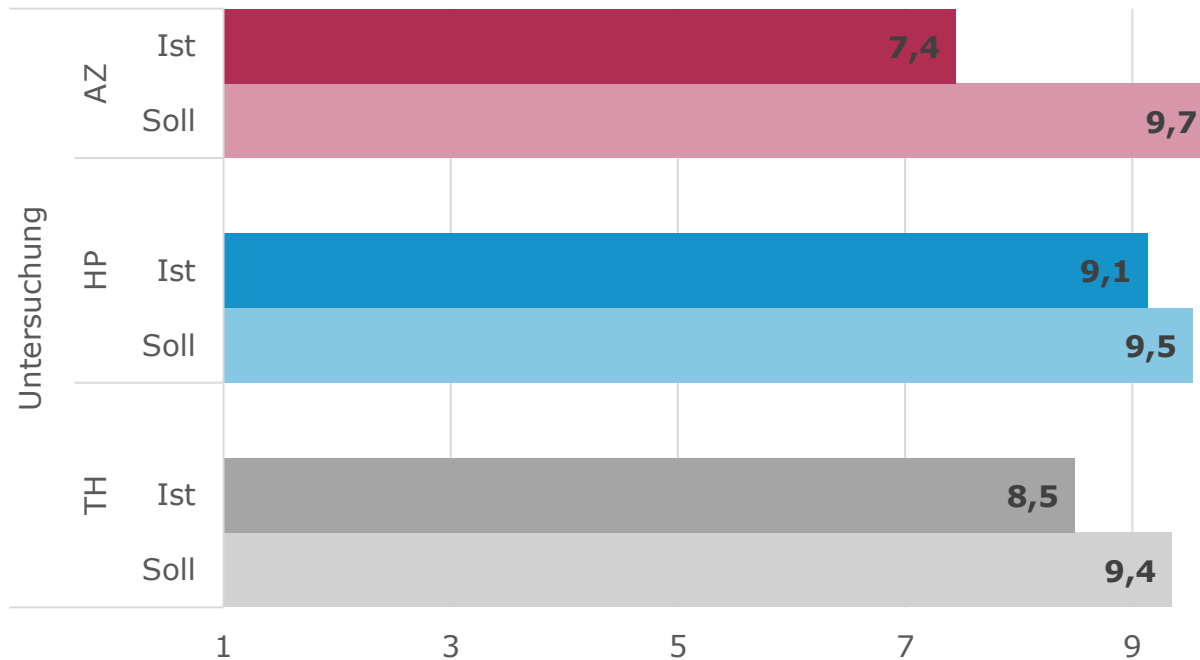


Untersuchung

- Mir ist wichtig, dass mich der Behandler

Lösungsorientiert nicht nur problemorientiert

Ja, ich glaube, ein Schlüssel zum Erfolg war, dass diese Frau überhaupt nicht nur das Problem sich angeguckt hat, sondern auch überlegt hat, wie löse ich das. (Bella_LP_187)



76%

96%

90%

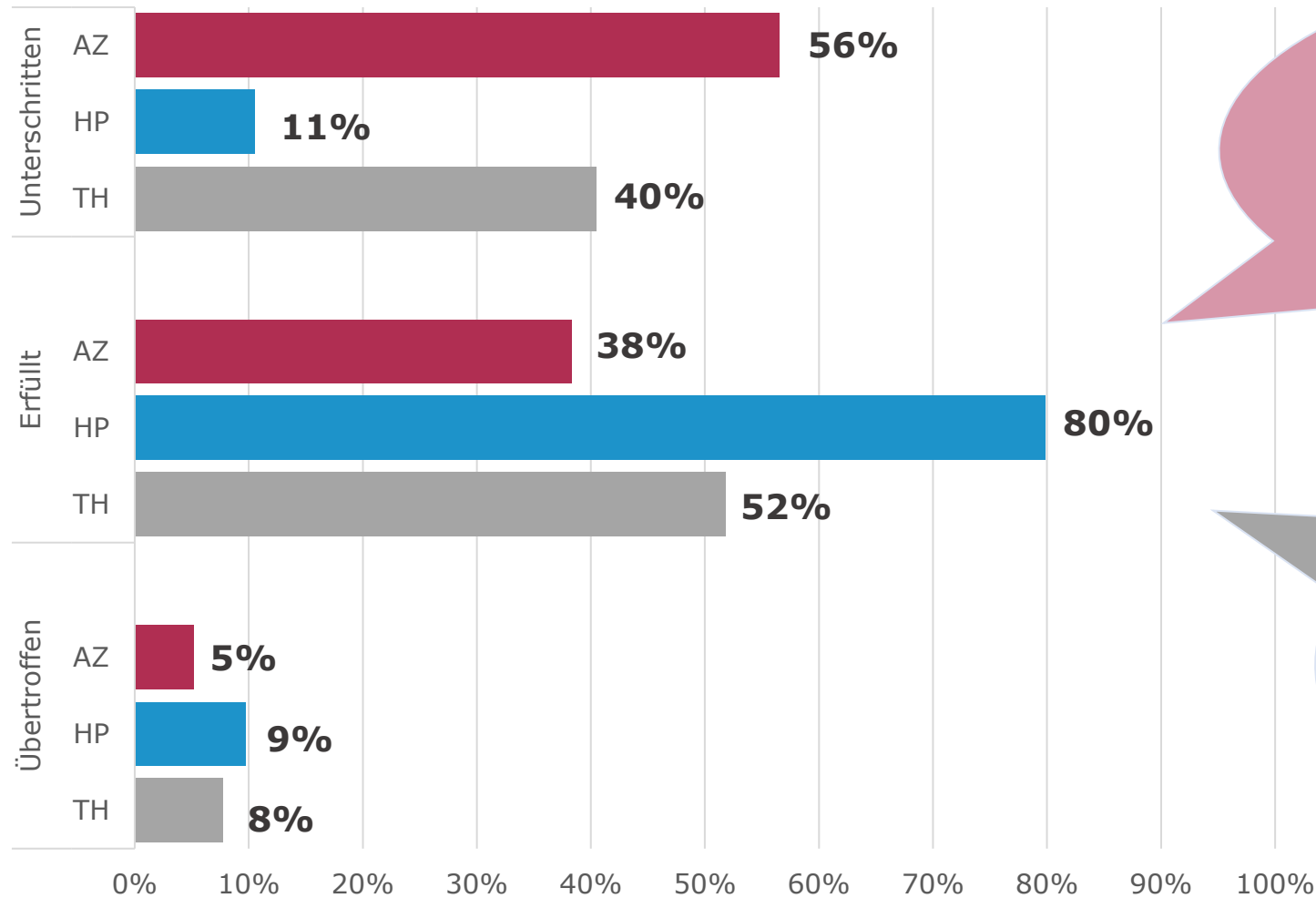
Der Blick über den Tellerrand

Der hat den Eindruck gemacht, dass er so ein bisschen noch über den Tellerrand noch hinausguckt gegenüber den anderen. (Richard_AZ_93)



Nimmt sich Zeit

➤ Mir ist wichtig, dass der Behandler sich genügend Zeit für mich nimmt.

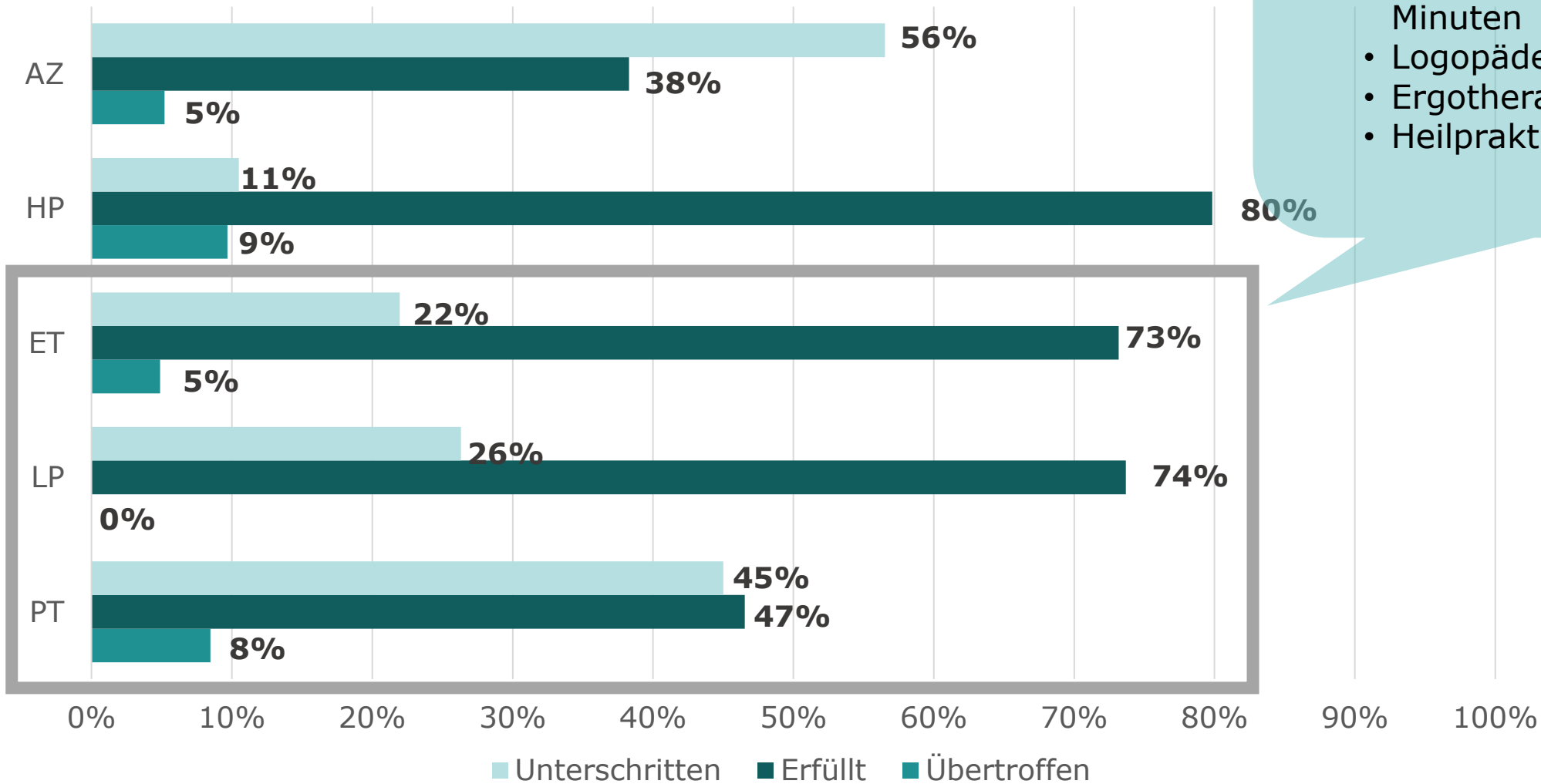


Ärzte unter Zeitdruck
Das liegt jetzt nicht unbedingt an dem Wissen [...] die haben keine Zeit, die Ärzte [...] ich werde eben gefühlt abgespeist und dann suche ich mir Heilpraktiker raus.
(Nora_HP_8)

Mehr Zeit in der Heilpraktik
[...] sie plant genug Zeit ein für jeden Patienten und [...] somit war ich bestimmt über eine Stunde bei ihr. Das war schon wirklich gut.
(Jasmin_HP_16)



In der Ruhe liegt die Heilkraft



Zeit für die Behandlung:

- Ärzte: 8 Minuten
- Physiotherapeuten: 20 Minuten
- Logopäden: 45 Minuten
- Ergotherapeuten: 45 Minuten
- Heilpraktiker: 60 Minuten



Kommunikation



Kommunikation

Code	Anzahl Textstellen					
	AZ (n=7)	HP (n=6)	PT (n=5)	ET (n=5)	LP (n=5)	Summe
Aufklärung	40	11	11	9	10	91
Fragen gestellt/versteht Probleme	18	6	6	3	8	41
Erreichbarkeit Behandler	2	8	0	1	1	12
Smalltalk	0	3	3	4	1	11
Vermittlung wiss. Evidenz	1	1	1	1	1	5



Erreichbarkeit des Behandlers

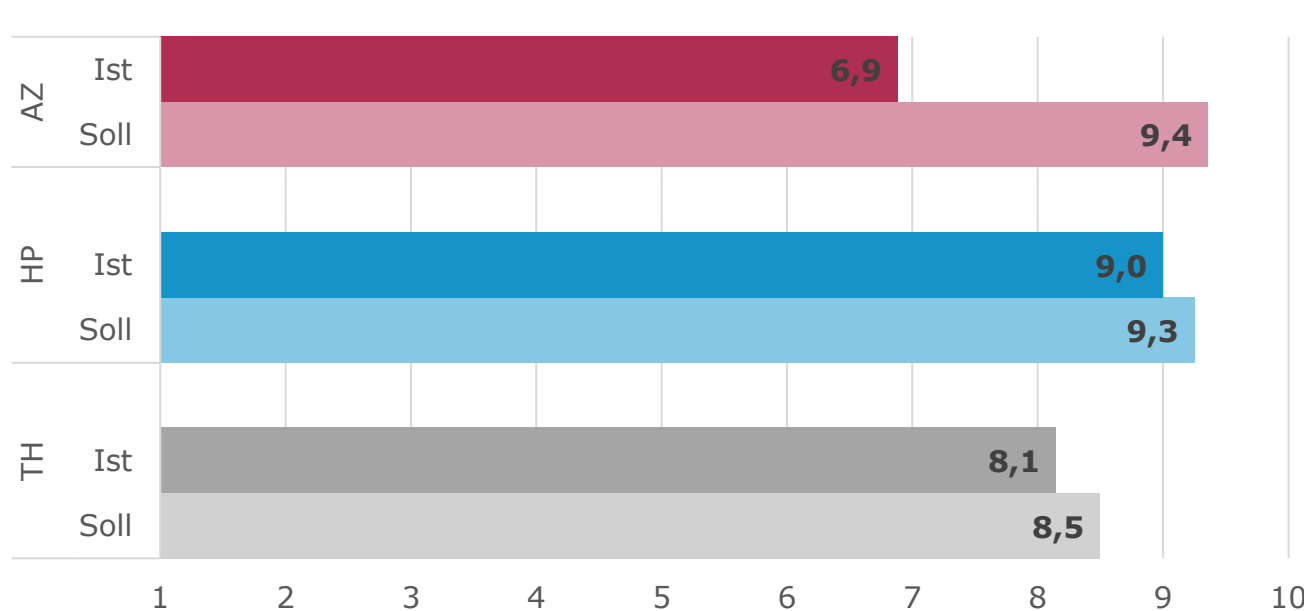
Mir ist wichtig, dass ich den Behandler bei Fragen und Problemen gut erreichen kann.

Der Arzt das unerreichbare Wesen

Wenn man einfach hinget, weil man ein Problem hat, kommt man in der Regel gar nicht dran bzw. wird von den Arzthelferinnen abgewürgt und die versuchen dann, dass man wieder nach Hause geht. (Henning_AZ_23)



Erreichbarkeit Behandler



73%

97%

95%

Heilung durch Zuwendung ?

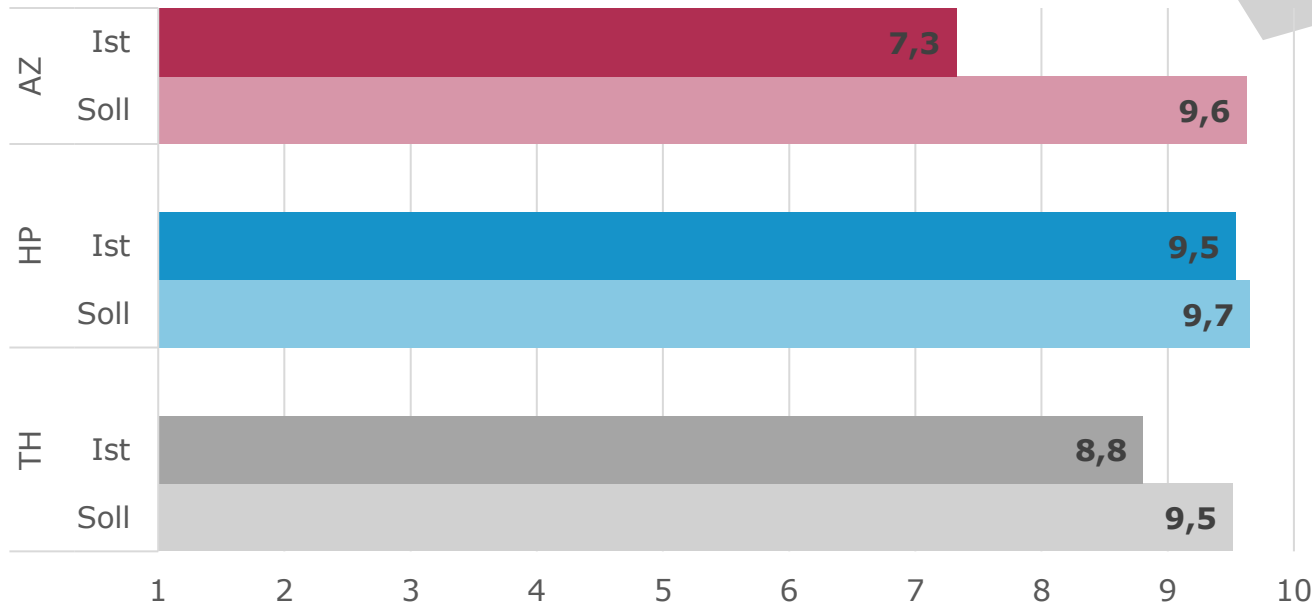
Also der Kontakt war mir wirklich wichtig //... und ich hab morgens angerufen, manchmal auch noch nachmittags und dieses Gefühl, da ist jemand für mich da ... also (? :das hat) eine ganz gute Wirkung gehabt. (Gerlinde_HP_11)



Fragen stellen, Problem erkennen

Mir ist wichtig, dass mich der Behandler ausführlich zu meinem Problem befragt.

Ausführlich befragt



Wer fragt ...

... das fand ich aber im Nachhinein aber gut, weil sie sich eine Stunde Zeit genommen hat und einfach versucht hat, voll zu verstehen. (Bella_LP_18)



76%

... versteht das Problem ... aber ich hatte das erste Mal das Gefühl, „Ok, es ist jetzt jemand, der versteht, was das Problem ist und auch einen Plan im Kopf hat oder so.“ (Bella_LP_61)



98%

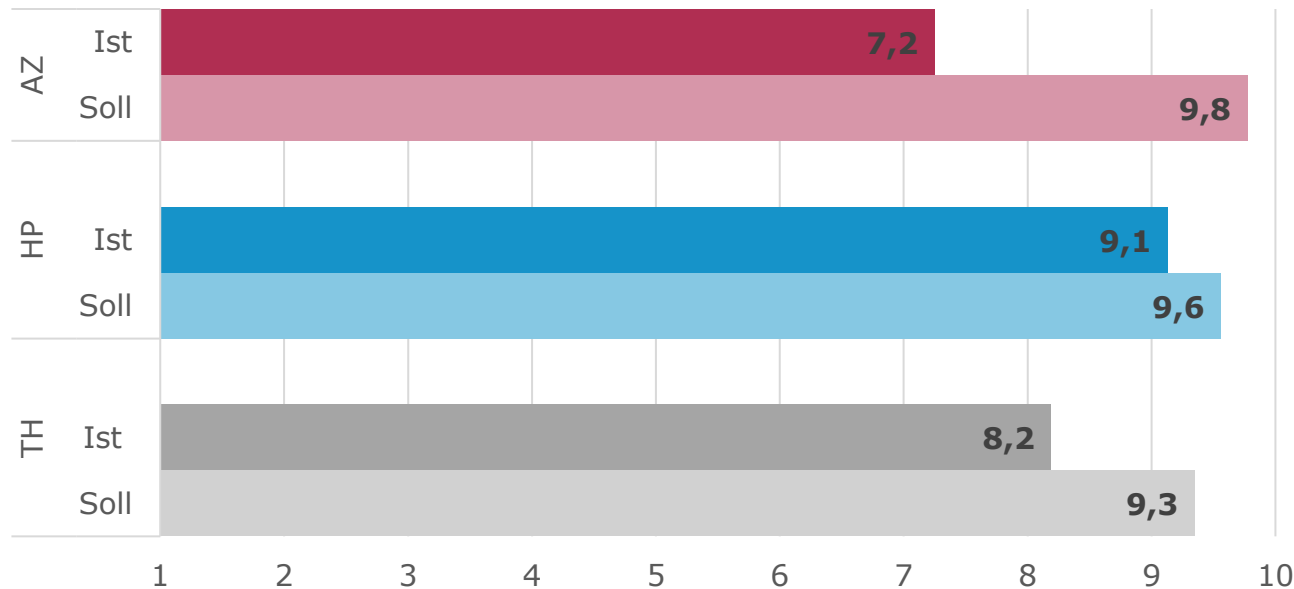
93%



Aufklärung

Mir ist wichtig, dass mich der Behandler ausführlich über Untersuchungsergebnisse, Erkrankungen und die ggf. nötigen Behandlungsmöglichkeiten einschließlich deren Risiken und Nebenwirkungen informiert.

Information



Gute Aufklärung ...

Der hat auch einen sehr kompetenten und guten Eindruck gemacht und hat mich sehr ausführlich dazu beraten. (Richard_AZ_6)



73%

95%

88%

... manchmal schmerzlich vermisst

... und mir nichts, dir nichts setzt er die Zange an und reißt da den Fußnagel aus dem Nagelbett ... Ja ohne Rücksprache, ohne alles, ohne gucken, ohne ja „holen Sie mal kurz Luft, das wird jetzt ein bisschen“ ... (Jannik_AZ_8)



Fachkompetenz



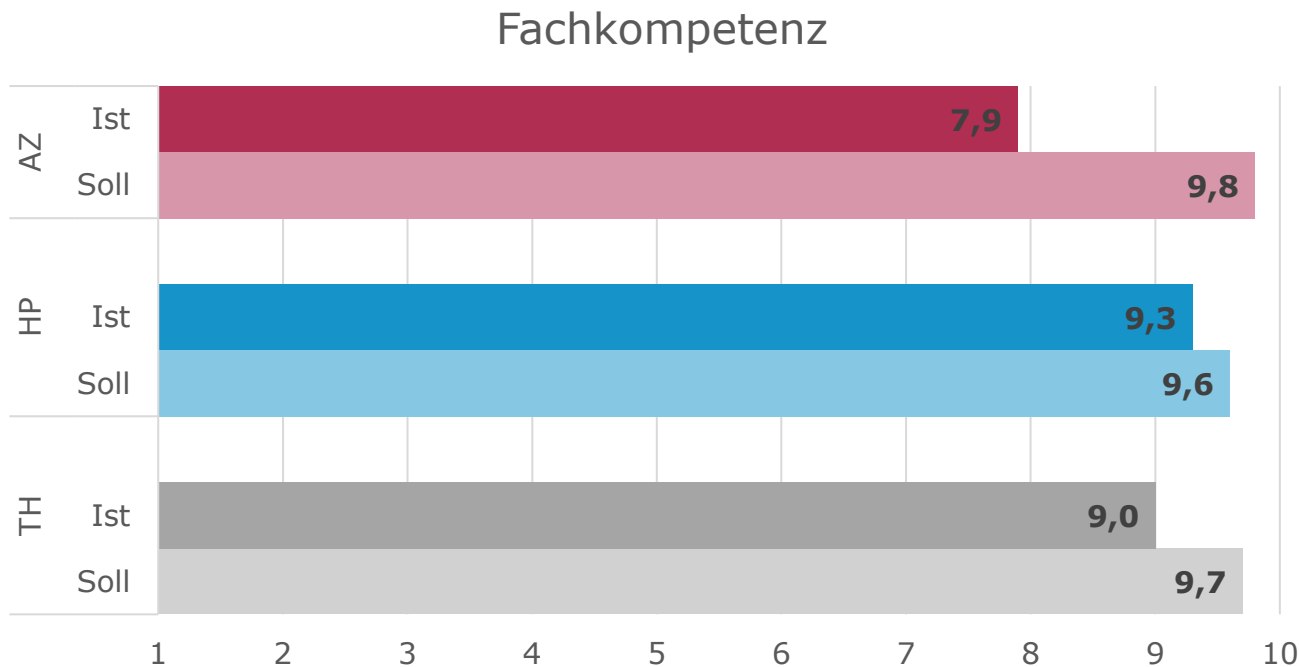
Fachkompetenz

Code	Anzahl Textstellen					
	AZ (n=7)	HP (n=6)	PT (n=5)	ET (n=5)	LP (n=5)	Summe
Fachkompetenz/ Fachwissen	40	22	17	14	26	130
Kompetenzgrenzen	14	9	1	1	1	26
Vertrauen in Fachkompetenz	17	11	15	6	6	55



Fachkompetenz

Mir ist wichtig, dass der Behandler fachkompetent und auf dem aktuellen Stand des Wissens ist.



Fachkompetenz bei allen Berufsgruppen ...

Da würde ich jetzt eine hohe Kompetenz einschätzen.
(Kathrin_AZ_41)



... die schwer einschätzbar ist

... Weil ich finde, dass man als Laie überhaupt gar keine Gütekriterien oder Bewertungskriterien hat, wie man einen Therapeuten oder einen Heilpraktiker überhaupt bewerten kann.
(Jasmin_HP_36)



81%

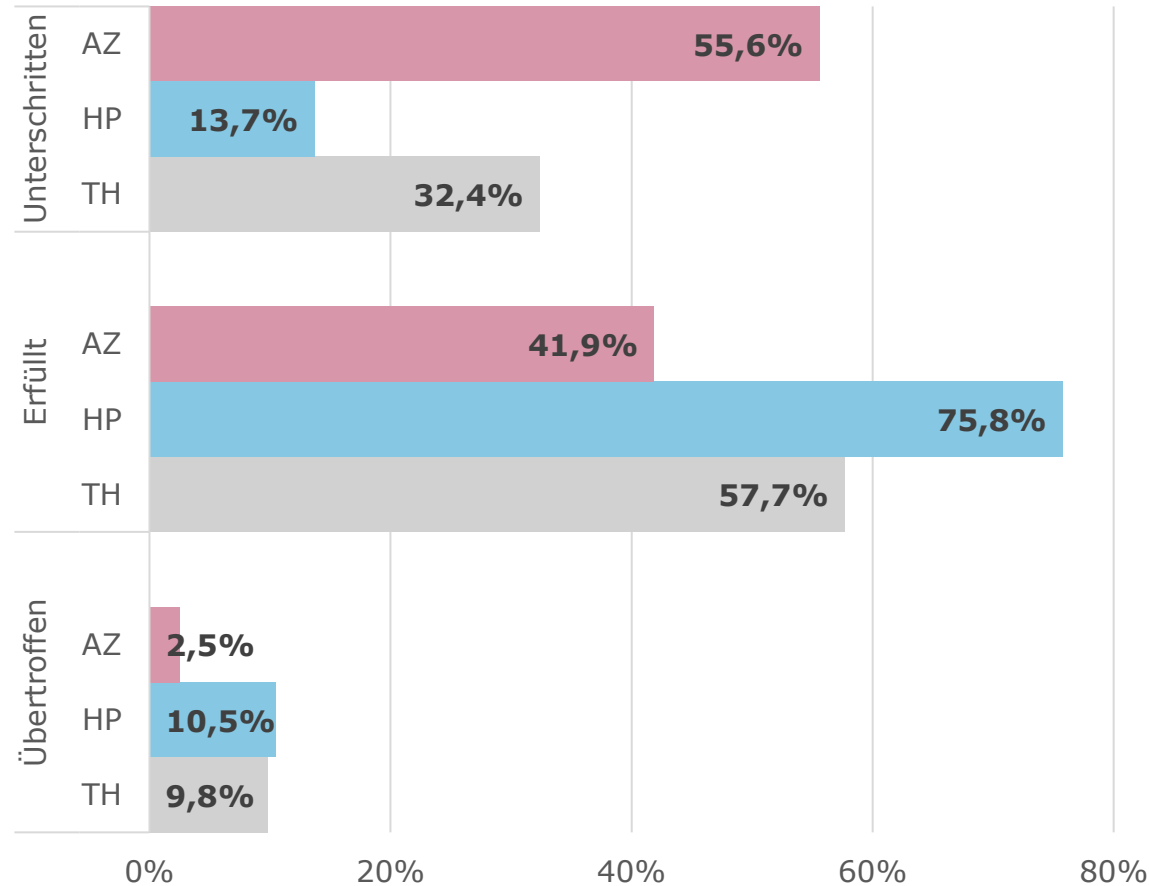
97%

93%



Fachkompetenz

Erwartungen Fachkompetenz



Nicht immer auf dem aktuellen Wissensstand

Aber man hat das Gefühl, dass die so; die sind aus der Uni rausgefallen und das ist der Wissensstand ...
(Richard_AZ_24)



Therapeuten bilden sich viel fort

Er bildet sich relativ viel fort. Also alle paar Wochen ständig wieder in einer Fortbildung. Das finde ich aber gut.
(Manuela_PT_41)



Kompetenzgrenzen kennen

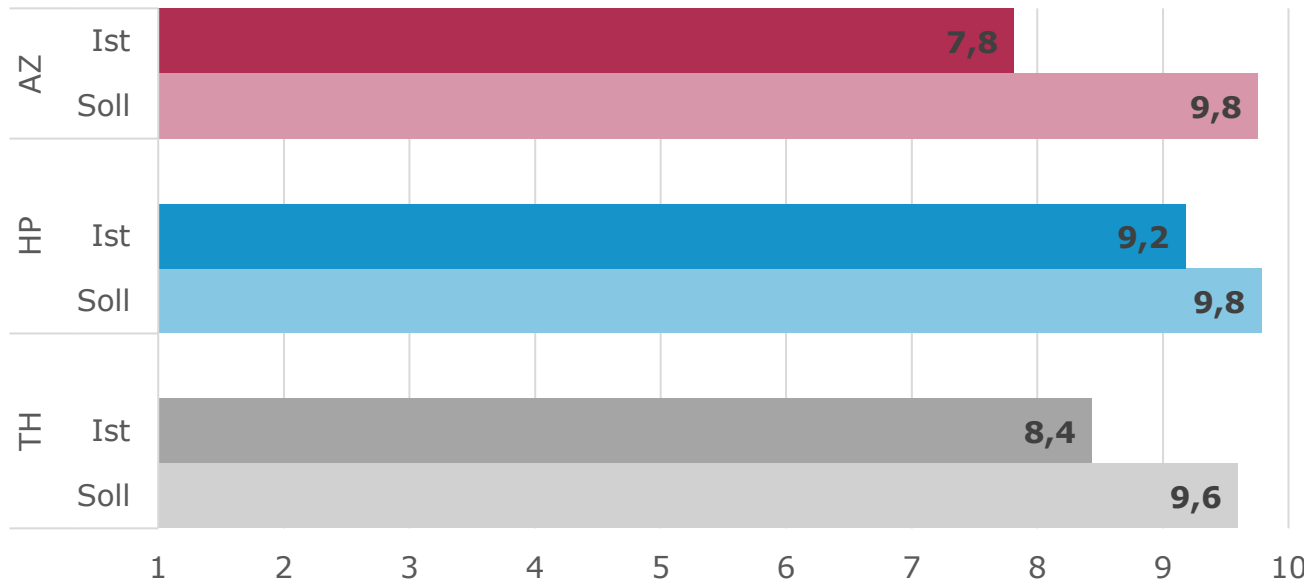
- Mir ist wichtig, dass der Behandler seine Kompetenzgrenzen kennt, mich bei Bedarf weiter verweist oder andere Experten einbezieht.

Ehrlichkeit wirkt kompetent

... und auch sagt, dass er in dem und dem Gebiet jetzt nicht so viel Erfahrung hat und sagt, ich soll zum Spezialisten gehen ... Da habe ich mehr Vertrauen in diesen Arzt, als jemand der anfängt sich da irgendetwas zusammenzudenken ... (Jannik_AZ_44)



Kompetenzgrenzen kennen



80%

94%

87%

Gefährliche Ideologisierung in der Heilpraktik

... mit dem Brustkrebs 2014, da hatte die Homöopathin auch gesagt ... ob wir das nicht nur homöopathisch machen. Da habe ich gesagt: „Nee, da habe ich zu viel Angst; das mache ich nicht.“ (Gerlinde_HP_183)



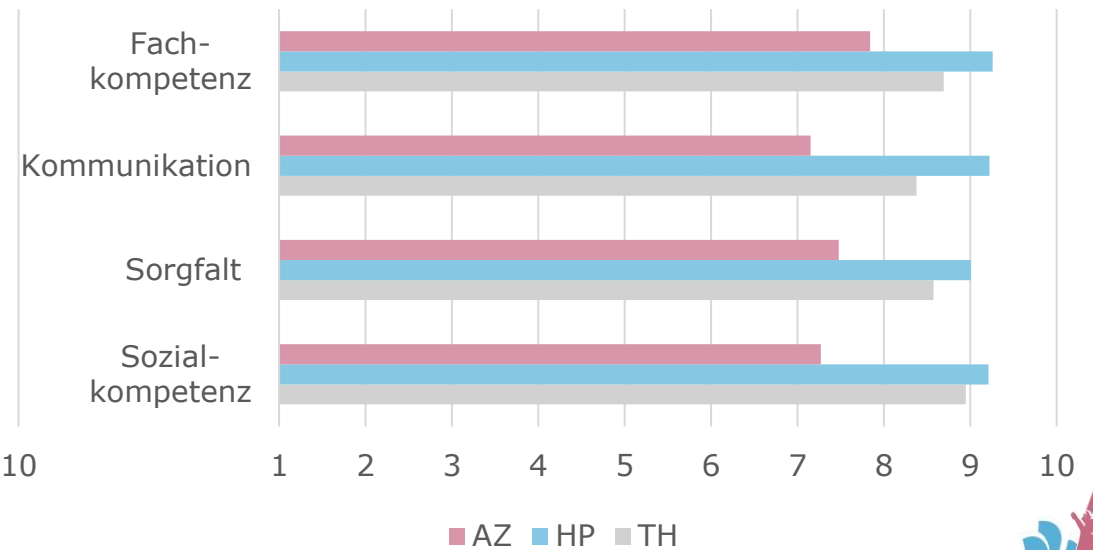
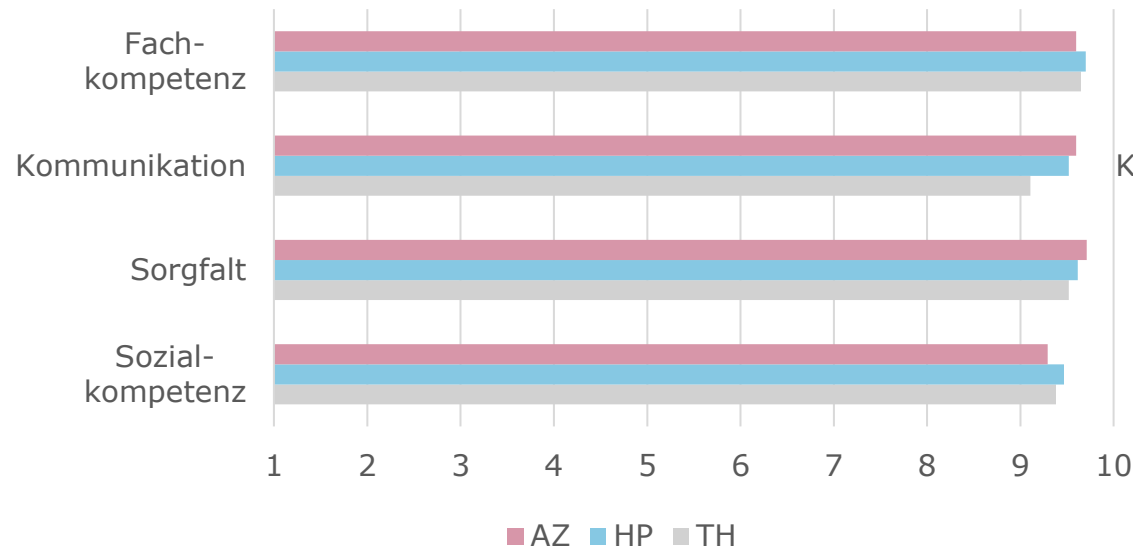
Zusammenfassung

Höchste Erwartungen an die Behandelnden aller Berufsgruppen

Hohe Kompetenzen bei den Behandelnden in allen Berufsgruppen

Erwartungen

Kompetenzen



Zusammenfassung

Unterschreitung der Erwartungen an die Kommunikationsfähigkeit, die Sorgfalt sowie die Fach- und Sozialkompetenz der Behandelnden in allen Berufsgruppen



Wissen, Fertigkeiten, Empathie

