

JEDER PATIENT HAT EIN ANRECHT AUF MEDIZINISCHE BEHANDLUNG:

Mit Selbstvertrauen und bewusster

In Zeiten der Corona-Pandemie häufen sich Beschwerden von Patienten, die sich beim Arzt ungerecht behandelt oder alleine gelassen fühlen. Ein Online-Kurs der Plattform „selpers – Gesundes Lernen“ unter der Leitung von Dipl.-Psychologin Renate Tewes zeigt, wie man selbstbewusst beim Arztbesuch auftreten kann.

von Katja Schöffmann

Ein Arztbesuch ist normalerweise immer mit etwas Anspannung und Nervosität verbunden. Auch wenn man sich völlig gesund fühlt, tauchen oftmals Fragen auf: „Wie wird das Gespräch verlaufen? Wird der Arzt auf mich eingehen? Was, wenn ich nicht alles verstehe?“

” Augenkontakt ist natürlich auch etwas ganz Wichtiges. ”

Renate Tewes, Diplom-Psychologin, Coach und Kommunikations-expertin

Viele Patienten sind sich unsicher
Laut der Online-Plattform selpers.com rund um das Thema Gesundheit versteht fast jeder dritte Patient (32 %) die Fachbegriffe von Ärzten nicht genau und traut sich auch nicht, nachzufragen. Im schlimmsten Fall kann mitunter eine Fehlbehandlung die Folge sein.

Um solchen Bedenken vorzubeugen und den Patienten zu mehr Selbstsicherheit in der Kommunikation mit ihrem Arzt zu ermöglichen, hat Diplompsychologin Renate Tewes in Zusammenarbeit mit Gründerin Iris Herscovici einen frei zugänglichen Online-Kurs – „Selbstbewusstes Auftreten als PatientIn“ – zusammengestellt. Dieser ist auf der österreichischen Online-Plattform selpers.com kostenlos und ohne Anmeldung als Video abrufbar.



Diplompsychologin Renate Tewes weiß, wie man selbstbewusst auftreten lernt.

selpers.com bietet in Zusammenarbeit mit renommierten Medizinern und mit Unterstützung von Selbsthilfegruppen seit 2016 kostenlose Kurse an. So sollen Betroffene und deren Angehörige über Krankheiten aufgeklärt und mit lebensnahen Tipps und Hilfestellungen unterstützt werden.

Selbstsicher zum Arzt gehen

Iris Herscovici hat die Konzeption und Umsetzung des Kurses geleitet und informiert: „Wir wissen heute, dass sich viele Betroffene im Umgang mit Ärzten, Pflegepersonal oder Krankenkassen verunsichert fühlen und dass ihr Selbstbewusstsein darunter leiden kann.“

Herscovici ist es ein Anliegen, „Betroffene auch auf der persönlichen Ebene zu unterstützen und ihnen zu zeigen, wie sie Bedürfnisse, Kritik

oder Fragen klar und selbstbewusst äußern können“. Sie ist überzeugt, dass Patienten die Behandlung selbst positiv beeinflussen können und so auch den Ärzten ihre Arbeit erleichtern können.

Gemeinsam mit der Psychologin und Kommunikationsexpertin Renate Tewes hat sie daher den Online-Kurs „Selbstbewusstes Auftreten als PatientIn“ veröffentlicht. „Er ist kostenlos und ohne Anmeldung aufrufbar“, erklärt Herscovici.

Stimme, Sprache und Augen

„Wenn ich als Patientin selbstbewusst auftrete, dann stehe ich für meine Rechte ein, ich nehme mich ernst, und ich setze mich für mich selbst ein“, weiß Renate Tewes.

Für Tewes sind dies wichtige Faktoren: „Es macht einen großen Unterschied, ob Sie mit piepsiger, lei-

WIE MAN SEINE RECHTE SELBSTBEWUSST DURCHSETZEN LERNT

Ausstrahlung beim Arzt punkten



FOTOS: SELPERS.COM/PIXABAY (S. HERMANN & F. RICHTER)

Mut ist ein entscheidender Faktor, wenn es um die eigene Selbstsicherheit geht. Wer seine Stimme sagen möchte... oder ob Sie klar und deutlich artikulieren“, informiert Tewes. So hat auch die „Wortwahl einen Einfluss darauf, ob Sie als selbstbewusst wahrgenommen werden“, weiß sie.

Als Beispiel nennt sie das häufig gebrauchte Wort „man“: „Sagen Sie nicht: ‚Da fühlt man sich schlecht‘, sondern ‚Da habe ich mich schlecht gefühlt‘, rät Tewes. Sich in einem Gespräch gegenseitig in die Augen sehen ist auch Thema, weiß die Kommunikationsexpertin: „Augenkontakt ist natürlich auch etwas ganz Wichtiges. Es gibt Berufsgruppen, wie Pflegefachkräfte, die lieben es, wenn man sie direkt anschaut.“ Weitere Tipps der Diplompsychologin: Eine aufrechte, selbstbewusste Körperhaltung fördert die eigene Körperwahrnehmung und

vermindert auf diese Weise sozialen Stress. Was hier genau zu beachten ist, zeigt Tewes allen Interessierten im Online-Kurs.

Fehleinschätzungen in der Krise

Corona hat auch in Kärnten zu zahlreichen Problemen von Patienten im Rahmen von Arztbesuchen geführt.

Die Kärntner Patientenanwältin Angelika Schiwek und ihr Team haben während der Coronavirus-Krise einen starken Zuwachs an Beschwerden von stark verunsicherten und enttäuschten Patienten verzeichnet.

Dem „Sonntag“ berichtet sie: „Während des Lockdowns stand die überwiegende Zahl aller Anfragen in Zusammenhang mit Änderungen in Folge von Corona. Ein Hauptvorschlaggrund war die

i PATIENTEN HABEN EIN RECHT AUF BEHANDLUNG

Patientenanwaltschaft Kärnten

Völkermarkter Ring 31, Klagenfurt am Wörthersee
Telefon: 050/536 57 102

E-Mail: patientenanwalt@ktn.gv.at

Öffnungszeiten: Mo. bis Do.: 8 - 15 Uhr, Freitag: 8 - 12 Uhr
www.patientenanwalt-kaernten.at/

Online-Kurs „Selbstbewusstes Auftreten als PatientIn – So äußern Sie Bedürfnisse, Kritik oder Fragen klar und kraftvoll“ In sechs Teilen zu mehr Selbstvertrauen beim Arztbesuch. Inhaltliche Leitung: Renate Tewes

Aufbau des frei zugänglichen und kostenlosen Kurses: Selbstbewusstsein verstehen und reflektieren, selbstbewusstes Auftreten durch Körpersprache, starke Stimme, selbstbewusste Sprache, Kommunikation in schwierigen Situationen.

Kurs abrufbar bei „selpers – Gesundes Lernen“: <https://selpers.com/kurs/selbstbewusstes-auftreten-als-patientin/>

eingeschränkte Kontaktmöglichkeit durch das zum Teil gänzliche Besuchsverbot für mehrere Tage oder Wochen.“ Schiwek weiß von der Betroffenheit von Angehörigen, „wenn die Patienten durch ihre körperlichen oder geistigen Einschränkungen Handys oder Laptops selbst nicht benutzen konnten“.

Weitere Probleme machten abgesagte oder auf unbestimmte Zeit verschobene Behandlungs- und Untersuchungstermine. „Manche hatten schon lange auf einen Termin gewartet, wie z. B. auf eine Hüft-Total-Endoprothesen-Operation und haben bei Bewegungen Schmerzen verspürt. Die Beschränkung der persönlichen Arztbesuche bei niedergelassenen Ärzten hat manche Patienten stark verunsichert“, erzählt sie.

Schiwek weiß außerdem von Patienten und ihren Erfahrungen bei telefonischer Beratung durch den Arzt: „Für manche war sie kein ausreichender Ersatz, insbesondere, wenn die verordneten Medikamente nicht rasch zur Verbesserung des Gesundheitszustandes geführt haben.“

„Die Beschränkung der persönlichen Arztbesuche hat stark verunsichert.“

Angelika Schiwek,
Patientenanwältin Kärnten