Gute Kommunikation – aus wessen Sicht?

Was wir aus Patientenerfahrungen lernen können

Susanne Gedamke | Geschäftsführerin SPO

Tagung «Sprechen wir über das Ende»
29. Oktober 2026

Kommunikation: fünf verbreitete Vorstellungen

1	**Selbstverständlichkeit**	Kommunikation gehört ohnehin zum Behandlungsalltag.
2	**Erfahrung**	Mit medizinischer Erfahrung weiss man, was Betroffene brauchen.
3	**Persönlichkeit**	Gute Gespräche sind eine Frage von Empathie und Haltung.
4	**Kompetenz**	Kommunikation kann und muss gelernt und trainiert werden.
5	**Rahmenbedingungen**	Für gute Gespräche fehlen im Alltag Zeit und Ressourcen.

Wer beurteilt eigentlich, ob Kommunikation gelungen ist?

Was zeichnet für Sie gelungene Kommunikation aus?

«Wenn ich nicht nur als Patientin, sondern auch Mutter oder Partnerin gesehen werde.»

«Auch wenn die Situation schrecklich war: Ehrlichkeit hat mir geholfen.»

«Ich brauche Führung – fachlich und menschlich. Wer wird mein Hirte sein?»

«Ein Lichtblick war, wenn jemand etwas Nettes sagte.»

Patienteninterviews (SPO, 2022)

Was zeichnet für Sie nicht gelungene Kommunikation aus?

«Je mehr ich fragte, desto mehr wurde ich als Querulant angesehen.»

«Nach dem Termin verschwanden die Fachleute – und ich verschwand als Patient.»

«Ich musste immer wachsam bleiben. Ich durfte nichts verpassen.»

«Er hatte keine Diagnose und sagte, es sei psychisch.»

Patienteninterviews (SPO, 2022)

Ein Gespräch – zwei Perspektiven

PERSPEKTIVE DER FACHPERSON

«Ich habe die Diagnose erklärt, die Optionen aufgezeigt und Fragen beantwortet.»

Fachwissen

PERSPEKTIVE DER BETROFFENEN

«Ich habe vieles gehört, aber nicht verstanden, was es für mein Leben bedeutet.»

Erfahrungswissen

Beide Perspektiven können gleichermassen zutreffen, ohne dass die Fachperson «schlecht» kommuniziert hat oder die Patientin zu hohe Ansprüche hatte.

Was folgt aus der Perspektivendifferenz?

1. Unterschiedliche Wahrnehmungen
Fachpersonen und Betroffene können dasselbe Gespräch unterschiedlich erleben – ohne dass eine Perspektive deshalb falsch sein muss.

2. Unterschiedliche Qualitätskriterien
Professionelle Standards allein zeigen nicht, was Betroffene verstanden haben, wie sie das Gespräch erlebt haben und welche Fragen offenblieben.

3. Patientenerfahrungen als Qualitätsinformation
Die Betroffenenperspektive muss nicht nur im einzelnen Gespräch berücksichtigt, sondern auch systematisch für Verbesserungen genutzt werde

Wie können wir aus Patientenerfahrungen lernen, um Kommunikation gezielt zu verbessern?

Hello, my name is: Aus Erfahrung wird Veränderung

«Hello, my name is …»

Ein kleiner Schritt – eine grosse Bedeutung aus Patientensicht.

2013: Die Ärztin und Krebspatientin Kate Granger erlebt, dass sich Behandelnde häufig nicht vorstellen.

Daraus entsteht eine internationale Kampagne für persönliche Vorstellungen und menschlichen Kontakt.

Quelle: hellomynameis.org.uk / NHS England

Care Opinion: Aus Rückmeldungen wird ein Dialog

1

Erfahrung erzählen

Patient:innen und Angehörige veröffentlichen positive oder negative Erlebnisse.

2

Öffentlich antworten

Gesundheitsorganisationen können auf die Geschichten eingehen.

3

Lernen sichtbar machen

Veränderungen können dokumentiert und zurückgemeldet werden.

Entscheidend ist nicht die Rückmeldung allein, sondern die Antwort darauf.

Quellen: careopinion.org.uk; Locock et al. (2020)

Always Events: Was sollte immer passieren?

Nicht nur fragen, was nicht funktioniert, sondern gemeinsam festlegen, was wichtig ist.

Beispiel aus dem IHI-Toolkit:

Bei Aufnahme, während der Betreuung und vor dem Austritt fragen: «Was ist Ihnen wichtig?» und Antworten im Behandlungsplan berücksichtigen.

Betroffene gestalten die Kommunikationsstandards mit.

Quellen: NHS England / Institute for Healthcare Improvement, Always Events Toolkit

Von Patientenerfahrungen zur Qualitätsverbesserung

Erfassen

Was erleben Patient:innen in Gesprächen?

→

Verstehen

Was funktioniert gut? Wo zeigen sich wiederkehrende Schwierigkeiten?

→

Verändern

Welche Veränderungen bei Abläufen, Standards oder Rahmenbedingungen sind sinnvoll?

→

Überprüfen

Erleben Patient:innen die Kommunikation tatsächlich als besser?

Mögliche Instrumente: PREMs, strukturierte Rückmeldungen, **Patientenbeteiligung**

Fazit: Die Perspektive der Betroffenen gehört dazu

Gute Kommunikation zeigt sich nicht allein daran, was gesagt wurde – sondern auch daran, was Menschen verstanden, erlebt und mitgenommen haben.

Erfahrungen ernst nehmen

Perspektiven zusammenführen

Qualität gemeinsam verbessern