

### „Empathie ist die Pudelmütze im Patientengespräch“

Als Britta Blumencron, Expertin für Gesundheitskommunikation, nach einem schweren Reitunfall auf der Intensivstation liegt, spürt sie, wie heilsam die Worte der Ärzte und Pflegekräfte sind: wohlrig warm wie eine Pudelmütze. Und sie nahmen ihr die Angst. Weshalb im Verhältnis zwischen Arzt und Patient vieles im Argen liegt und wie die Gesprächsqualität verbessert werden kann, schildert sie in ihrem Fachbuch über effektive Patientenkommunikation für Ärztinnen, Apotheker, Kranken- und Pflegepersonal und Therapeutinnen: „Am Puls des Patienten – Auf Erfolgskurs mit gesunder Kommunikation“

#### Die Vermessung des Menschen

Das derzeitige System lässt Patienten im Alltag allein. Tablet und Handy sind heute immer dabei und haben die Gesundheitskommunikation verändert – jedoch nicht nur zum Guten. Der über das Internet zum Teil bereits überinformierte Patient trifft auf einen Behandler, der seine Informationshoheit eingebüßt hat und sich dadurch auch überfordert fühlt. Gleichzeitig geht die Entwicklung immer mehr in Richtung personalisierter Medizin: Sie erstellt einen genetischen Fußabdruck des Menschen, auf dessen Basis die Behandlung festgelegt wird. „Die personalisierte Medizin ist eine Vermessung des Menschen. Nicht das Individuum, sondern sein genetisches Profil zählt dabei. Der Patient mit seinem Bedürfnis nach direkter Ansprache wird jedoch nach wie vor nicht ernst genommen“, kritisiert Britta Blumencron. Ihre Antwort auf die Tendenz zur personalisierten Medizin ist die personenzentrierte Medizin. „Was ist darunter zu verstehen? Eine Medizin, die auf die Sprache des Patienten besser eingeht, die Kompliziertes einfach rüberbringt. Eine Medizin mit Empathie.“

#### Der Wunsch nach Zuwendung

Forschungs- und Studiendaten aus der Neuro- und Kommunikationswissenschaft zeigen, dass der Wunsch des Patienten nach direkter Ansprache groß ist. Auch Heilung und Rehabilitation verlaufen umso besser, je mehr Aufmerksamkeit und Zuwendung der Patient erhält. „Personenzentrierte Kommunikation trägt wesentlich zum Heilungsverlauf bei“, erklärt die Autorin. „Auch die meisten Zwischenfälle in Krankenhäusern könnten vermieden werden, wenn die interne Kommunikation ernst genommen und besser organisiert werden würde.“ Statt „Gott in Weiß“ und Zeigefingermedizin sind heutzutage vom mündigen Patienten gesunde Gespräche gefragt. Er ist nicht mehr obrigkeitshörig und ohnmächtig, sondern fordert eine Kommunikation auf Augenhöhe.

#### Mit Worten heilen

Somit ist in Zeiten der Digitalisierung und Hightech-Medizin ein Trend zurück zu erkennen. Die Beziehung und das persönliche Gespräch zwischen Behandler und Patient werden immer wichtiger. Das Rollenbild des Arztes ändert sich zum Gesundheitscoach, der sich Zeit für Gespräche nimmt und dem seine Patienten Vertrauen entgegenbringen; das ist die beste Basis einer erfolgreichen Therapie. In der Kommunikation liegt somit hohes therapeutisches Potential. „Patienten sind nicht blöd. Sie spüren genau, ob etwas wahrhaftig gesagt und gemeint ist“, ist Britta Blumencron überzeugt. „Während meines Krankenhausaufenthalts war die empathische Zuwendung des Personals wie ein Riesenpflaster mit Heilmittel drauf“, erzählt sie. „Ich kann daher nur appellieren: Setzen Sie die Pudelmütze auf, wenn Sie mit Ihren Patienten sprechen. Damit können Sie Behandlungsberge versetzen!“

### Am Puls des Patienten Auf Erfolgskurs mit gesunder Kommunikation

Britta Blumencron  
Hardcover, 170 S.

ISBN 978-3-903090-72-9 | € 22,00

ISBN E-Book 978-3-903090-73-6

Erscheinungstermin November 2016



Copyright Kristofentsch

Mag. **Britta Blumencron** war erfolgreiche Gesundheits- und Medizinjournalistin. Nach 15 Jahren bei führenden Tageszeitungen und Wochenmagazinen, leitete sie ab 2003 den Bereich Kommunikation in internationalen Pharmaunternehmen und war zuletzt Mitglied der Geschäftsführung. Seit 2013 ist Britta Blumencron als Beraterin für Gesundheitskommunikation und Trainerin tätig. Sie ist Lehrgangsbeauftragte für Gesundheitskommunikation an Universitäten. Ihr Schwerpunkt als Vortragende und Autorin liegt in der empathischen Patientenkommunikation.



[www.blumencron.at](http://www.blumencron.at)

**Die Autorin steht für Interviews und Medientermine zur Verfügung.**

#### Pressematerial zum Download

<http://www.goldegg-verlag.com/book/am-puls-des-patienten/?tab=presse>

#### Presserückfragen, Rezensionsexemplare, Interviewanfragen

Mag. Maria Schlager-Krüger

Goldegg Verlag GmbH

Mommsengasse 4 | A-1040 Wien

Friedrichstraße 191 | D-10117 Berlin

Tel. +43 1 505 43 76-46 Fax -20

Mobil +43 699 1440 4446

[maria.schlager@goldegg-verlag.com](mailto:maria.schlager@goldegg-verlag.com)

[www.goldegg-verlag.com](http://www.goldegg-verlag.com)