

Allgemeiner Gesundheitszustand.

Die allgemeine und spezielle
Anamnese.

Einweisung zum Spezialisten.

Dr. Jász Máté
Semmelweis Egyetem
Fogpótlástani Klinika

Untersuchungsschritten

1. Anamnese
2. Physikalische Untersuchung
3. Zusätzliche Untersuchungen

1. Anamnese

- Personaldaten
- Hauptbeschwerde
- Anamnese der Hauptbeschwerde
- Allgemeine Anamnese, Medikation
- Familienanamnese
- Sozialanamnese
- Zahnärztliche (allgemeine) Anamnese

Stil der Kommunikation

- Paternalistische Kommunikation
 - Arztzentrisch
- Verbraucher, Besteller
 - Patientenzentrisch
- Gegenseitige Kommunikation
 - Gesundes Gleichgewicht

Kommunikationsübung

62 Jahre alter Patient, mit behandelter Hypertonie.

Er hat eine zwölf Jahre alte obere zirkuläre Brücke, verankert auf Zähne: 17, 13, 12, 21, 24, 27.

Die Brücke muss entfernt werden, weil die Zähne parodontologisch beschädigt sind, die Brücke ist bewegbar.

Wie wird das kommuniziert?

- Paternalistische Kommunikation
- Verbraucher, Besteller
- Gegenseitige Kommunikation

Verschiedenheiten in der Kommunikation

- Wortschatz
- Fragen: geöffnet – geschlossen

Kooperation der Patienten

- 20-30% der Patienten nehmen die Medikamente auch in akuten Krankheiten nicht
- 40-50% halten die Medikationsvorschriften nicht ein
- 60-70% behalten die Lebensweisenberatung nicht

Wie können wir trotzdem effektiv werden?

- Gegenseitige Kommunikation ist **meistens** zeitsparsam
- **Immer** mehr effizient (mehr Erfolg)

Schritte des Interviews

1. Eröffnungsphase
2. Informationssammlung
3. Untersuchung
4. Erklärung, Planung
5. Abschluss des Interviews

1. Eröffnungsphase

- Zweck:
 - Vorbereitung der Beziehung
 - Grund des Treffens
- Probleme:
 - Verpassen der Vorstellung, und der Erklärung der Rollen
 - Zu schnelle Interruption des Patienten
 - Überwertung der zurerst erwähnten Klage

1. Eröffnungsphase

Kommunikationstechnik:

- Guter Ersteindruck
 - Gruss, Vorstellung, Verhältnisse
- Definieren wir den Grund des Treffens
 - Eröffnungsfrage („Was ist los?“, usw.)
 - Aufmerksames Zuhören (ohne Unterbrechen)
 - Zusammenfassung der Klagen
 - Aufstellung der Reihenfolge

Schritte des Interviews

1. Eröffnungsphase
2. Informationssammlung
3. Untersuchung
4. Erklärung, Planung
5. Abschluss des Interviews

2. Informationssammlung

- Zweck:
 - Erkennen wir die Details der Probleme(n)
 - Verstehen wir die Ansicht des Patienten
- Probleme:
 - Nicht alle Infos gesammelt („Gute Anamnese ist eine Halbd Diagnose“)
 - Die Gefühle des Patienten werden ausser Acht gelassen

2. Informationssammlung

Kommunikationstechnik:

- Erkennen wir die Details der Probleme(n)
Fragenstil (geöffnete - „halbgeöffnete“ – geschlossene Fragen – Trichtermethode)
 - Erklärungsfragen
 - „Erstzusammenfassung“
- Verstehen wir die Ansicht des Patienten
 - Was denkt er über seine Symptome?
 - Warum jetzt...?

Schritte des Interviews

1. Eröffnungsphase
2. Informationssammlung
3. Untersuchung
4. Erklärung, Planung
5. Abschluss des Interviews

3. Untersuchung

- Zweck:
 - Weitere Informationssammlung
- Probleme:
 - Die Intimität ist nicht befriedigend
 - Die Frage oder die Bemerkung des Arztes wird missverstanden

3. Untersuchung

Kommunikationstechnik:

- Gewährleistung der Intimität
- Erklärung der Untersuchungsschritte
 - Was machen wir
 - Was hat der Patient zu tun
 - Was wird empfindlich - weh tun!!!

Schritte des Interviews

1. Eröffnungsphase
2. Informationssammlung
3. Untersuchung
4. Erklärung, Planung
5. Abschluss des Interviews

4. Erklärung, Planung

- Zweck
 - Der Patient wird informiert
 - Die Kooperation wird gesichert
- Probleme:
 - Der Patient bekommt zu wenig Infos
 - Der Patient behält die Infos nicht
 - Der Patient versteht die Erklärung nicht

4. Erklärung, Planung

Kommunikationstechnik:

- Die Qualität und Quantität des Infos muss den Patienten abgestimmt werden
- Das Verstehen und Behalten des Infos muss unterstützt werden
- Der Patient wird Partner in der Planung
 - Bessere Kooperation

Schritte des Interviews

1. Eröffnungsphase
2. Informationssammlung
3. Untersuchung
4. Erklärung, Planung
5. Abschluss des Interviews

5. Abschluss des Interviews

- Zweck
 - Zusammenfassung
 - Die Aufgaben des Patienten und des Arztes werden festgestellt
 - Infos über ausserordentliche Geschehnisse werden vermittelt
 - Letzte Kontrolle ob der Patient alles verstanden hat, und einverstanden ist
- Probleme:
 - Die Patienten verlassen den Arzt oft ohne Ihre Fragen und Ängste artikuliert zu haben
 - Ärzte sagen oft nicht eindeutig was der Patient zu tun hat

5. Abschluss des Interviews

Kommunikationstechnik:

- Letzte Zusammenfassung
- Die nächsten Schritte werden besprochen
- „Sicherheitsnetz“ (Nebenwirkungen, Erreichbarkeiten des Arztes, etc.)
- Letzte Kontrolle