

- 03** Kontext und Kooperation
- 04** Verantwortlichkeit
- 05** Lesehilfe
- 06** Hausärztliche Gesprächsführung
  - Anwendungsbereich
  - Relevanz und Ziel der Leitlinie
- 07 Hausärztliche Schlüsselfragen
- 08 Organisatorische Rahmenbedingungen
  - Tipps zur Arbeitsorganisation
- 09 Grundsätze patientenzentrierter Gesprächsführung: Akzeptanz, Empathie, Kongruenz
- 11 Die vier Ebenen einer Nachricht
- 14 Konsequenz für die Praxis
  - Die Droge Arzt
- 15 Verschiedene Patiententypen, verschiedene Zugangsmöglichkeiten
- 17 Körpersprache
- 18 Sitzposition
  - Patientensignale wahrnehmen und selbst gezielt Körpersprache einsetzen
- 19** Das strukturierte Beratungsgespräch
  - Fünf Phasen des strukturierten Beratungsgesprächs
- 20 Phase 1: Gesprächseinstieg
- Phase 2: Situations- und Bedarfsanalyse
- 21 Phase 3: Argumentationsphase
- Phase 4: Entscheidungsfindung
- 22 Phase 5: Gesprächsabschluss
- 23** Partizipative Entscheidungsfindung
  - Relevant für meinen Praxisalltag?
- 24** Partnerschaftliche Entscheidungsfindung
  - Formen der Arzt-Patienten-Beziehung
  - Ziele der PEF
  - Für welche Patienten und in welchen Situationen ist PEF besonders wichtig?
- 25 Voraussetzungen auf Seiten des Arztes
- Voraussetzungen auf Seiten des Patienten
- Wie erkennt man die Präferenz eines Patienten für PEF?
- 26** Hilfestellung für die Gesprächsführung
  - Warum visuelle Kommunikationshilfen so wichtig sind
- 28 Einsatz visueller Kommunikationshilfen
- Medikamentenplan
- 29 In der Therapieführung
- 30** Typische Gesprächssituationen im Praxisalltag
  - Der schwierige Patient: was heißt schwierig?
- 31 Der Zugang zu schwierigen Patienten
  - Der Zettelpatient
  - Der Vielredner
- 32 Der Jammerer
  - Der ängstliche Patient
- 33 Der ärgerliche, aggressive Patient
  - Der Koryphäenkiller
- 34 Das schwierige Gespräch bei schlechter Prognose
- 35 Der Non-Compliance Patient
  - Der Weg zum einsichtigen Patienten: 4 Schritte
  - Schritt 1: Schulungsbedarf erkennen
- 36 Schritt 2: Zielvorstellung erkennen
- 37 Schritt 3: Therapie an Wunschvorstellung orientiert festlegen
- 38 Schritt 4: Erfolge und Rückschläge erfassen

- 39 Das Gespräch mit anderen Professionellen**
  - Allgemein
  - Überweisung
- 40 Arztbrief
  - Pflegedienst
- 41 Reflexion des eigenen Kommunikationsverhaltens**
  - Analyse des eigenen Kommunikationstyps und des eigenen Gesprächsverhaltens
- 42 Fragenkatalog: Hilfestellung für die Reflexion von Gesprächssituationen
  - Gesprächseinstieg
  - Situationsanalyse
  - Kooperativer Gesprächsstil
- 43 Klare, positive Sprache
  - Zielverfolgung
  - Grenzen der Selbstanalyse
- 44 Qualitätskontrolle**
  - Feedbacksysteme: Allgemeines
  - »Kummerkasten«
- 45 Patientenbefragung
  - Evaluation
- 46 Zusammenfassung**
  - Haltung statt Technik
  - Der Mensch denkt in Bildern
  - 4 Ebenen einer Nachricht
- 47 Gute Vorbereitung – gutes Gespräch
  - Kommunikation als kontinuierlicher Lernprozess
  - Werkzeugkiste für erfolgreiche Kommunikation
- 48 Verschiedene Formen der Arzt-Patienten-Beziehung
- 49 Literatur**
  - Zitierte Literatur
- 50 Anhang**
  - Prozessschritte der Partnerschaftlichen Entscheidungsfindung
- 51 Maßnahmen zur Unterstützung der Arzneimittelanwendung
- 52 Fragebogen zur Beurteilung des Beratungsgesprächs durch den Patienten
- 54 Informationen zur Leitliniengruppe Hessen**
- 56 Internetadressen und Disclaimer**
  - Evidenzbasierte Patienteninformationen
  - Disclaimer



## Bisher veröffentlichte Leitlinien

### ↳ Gesprächsführung

Antikoagulation  
Arzneimitteltherapie im Alter  
Asthma bronchiale und COPD  
Chronische Herzinsuffizienz  
Diabetes mellitus Typ 2  
Fettstoffwechselstörung  
Hypertonie  
Magen-Darm-Beschwerden  
Palliativversorgung  
Schmerzen  
Stabile Angina pectoris  
Venöse Thromboembolie

Die Leitliniengruppe Hessen ist daran interessiert, Rückmeldungen und Anregungen von Kollegen und Kolleginnen zur Anwendung der Leitlinie in der Praxis zu erhalten. Bitte teilen Sie Ihre Meinung und Vorschläge der PMV forschungsguppe mit. Vielen Dank.

PMV forschungsguppe  
Stichwort »Leitlinien«  
Herderstraße 52-54  
50931 Köln  
Fax: 0221-478-6766  
Email: [pmv@uk-koeln.de](mailto:pmv@uk-koeln.de)  
<http://www.pmvforschungsguppe.de>

Die **Leitliniengruppe Hessen** wurde 1998 mit dem Ziel gegründet, hausärztliche Leitlinien zu ausgewählten Themen der Pharmakotherapie für die Arbeit in Pharmakotherapiezentren zu erstellen. Die hausärztlichen Qualitätszirkel »Pharmakotherapie« gehören zu einem Programm der KV Hessen zur Qualitätssicherung. Die Verantwortung für die Inhalte der Leitlinie liegt bei der Leitliniengruppe.

Die Pharmakotherapiezentren und die Leitlinienarbeit werden von der **KV Hessen** ohne inhaltliche Einflussnahme und ohne Verantwortung für die Inhalte gefördert.

Die Moderation der Leitliniensitzungen, die wissenschaftliche Begleitung und Konzeption hausärztlicher Leitlinienerarbeitung sowie die Evaluation erfolgt durch die **PMV forschungsguppe**, Universität zu Köln.

Das Unternehmen **sanawork Gesundheitskommunikation**, spezialisiert auf Fortbildung von Ärzten und Praxismitarbeiterinnen auf dem Gebiet der Patientenkommunikation, hat die Leitliniengruppe bei der Konzeption und Ausarbeitung der Leitlinie unterstützt und ein Modul entwickelt, mit dem die Lerninhalte interaktiv in den Zirkelsitzungen vermittelt werden können.

Die erarbeiteten Leitlinien werden über das ÄZQ [[www.leitlinien.de](http://www.leitlinien.de)] und die PMV forschungsguppe regelmäßig im Internet veröffentlicht.

- Zusammensetzung der Leitliniengruppe
- Unabhängigkeit
- Ziele und Arbeitsweise

## Zusammensetzung der Leitliniengruppe

Die Mitglieder der »Leitliniengruppe Hessen – Hausärztliche Pharmakotherapie« sind praktizierende Hausärzte aus dem Bereich der KV Hessen und z. T. seit mehr als 10 Jahren als Moderatoren hausärztlicher Pharmakotherapiekreise tätig. Sie entwickeln zu ausgewählten hausärztlich relevanten Indikationsgebieten Leitlinien.

Für die Leitlinien hausärztliche Gesprächsführung, Palliativmedizin und Psychosomatik wurden Experten hinzugezogen, da die theoretischen Grundlagen zu diesen Gebieten nicht originärer Gegenstand der allgemeinärztlichen Ausbildung und fachärztlichen Weiterbildung sind.

Die Leitlinien sind Bestandteil des Projektes »Hausärztliche Qualitätskreise Pharmakotherapie«. Sie dienen gleichermaßen der Schulung der Moderatoren wie der Teilnehmer der Pharmakotherapiekreise. Die Leitlinien werden in gedruckter Form (KVH aktuell Pharmakotherapie) und im Internet [[www.leitlinien.de](http://www.leitlinien.de)] veröffentlicht (s. u. Warum hausärztliche Leitlinien?).

## Unabhängigkeit

Die inhaltliche Arbeit der Leitliniengruppe geschieht selbstständig und ohne äußere Einflussnahme. Die Mitglieder der Leitliniengruppe Hessen sind ehrenamtlich mit Vergütung ihrer Spesen durch die KV Hessen tätig. Die KV Hessen entsendet weder Mitglieder in die Leitliniengruppe, noch werden ihr Leitlinien vor der Veröffentlichung vorgelegt. Es bestehen keine finanziellen oder inhaltlichen Abhängigkeiten der »Hausärztlichen Leitliniengruppe Hessen« zu irgendwelchen weiteren Einrichtungen oder anderen Interessenten.

## Ziele und Arbeitsweise

Die Leitliniengruppe Hessen versteht die Leitlinien als **Orientierungs- und Entscheidungshilfen** für die Versorgungsaufgaben des Hausarztes. Die Leitlinien enthalten therapeutische Handlungsempfehlungen **für typische Beschwerdebilder und Behandlungssituationen** – für den »Normalfall«. Patienten, die Besonderheiten aufweisen, müssen bedarfsgerecht nach ihren individuellen Bedürfnissen behandelt werden. Die Empfehlungen werden – so weit möglich – durch Studien und mit Evidenzgraden versehen. Besonderen Wert legt die Leitliniengruppe auf nicht medikamentöse und patientenaktivierende Maßnahmen. Deren niedrigere Evidenzbewertung bedeutet nicht, dass sie weniger relevant sind, sondern zeigt nur, dass sich diese Maßnahmen weniger für die Standarduntersuchungsmethoden der evidenzbasierten Medizin (wie randomisierte klinische Studien, doppelblind) eignen und dass es schwierig ist, für diese Untersuchungen Sponsoren zu gewinnen. Die in den Leitlinien formulierten Grundsätze beruhen auf einer sorgfältig durchgeführten Leitlinien- und Literaturrecherche. Bestehen bereits evidenzbasierte Leitlinien zur Thematik, werden die für die hausärztliche Pharmakotherapie wichtigen Empfehlungen übernommen. Soweit entsprechende Untersuchungen fehlen, werden aufgrund von therapeutischen Erfahrungen der praktizierenden Hausärzte im Konsens verabschiedete Empfehlungen gegeben. Zu einzelnen Fragen werden Expertenmeinungen eingeholt. Erst dieses pragmatische Vorgehen ermöglicht eine Leitlinienarbeit durch Hausärzte und schon die knappen Ressourcen. Die Leitliniengruppe beschreibt ihre Arbeitsweise in einem allgemeinen Leitlinienreport.

Das folgende Schaubild zeigt den Aufbau der Leitlinie, beginnend mit einigen Hinweisen zur Arbeitsorganisation und den Grundlagen der Gesprächsführung (s. unterste Stufe).

Den Abschluss bildet ein Fragenkatalog, der eine Hilfestellung bietet, Gespräche mit Patienten zu reflektieren.

## Stufenschema der Patientenkommunikation Hilfestellung durch die Leitlinie

