

# KOKOS – Die Patientenschulung für Kommunikationskompetenzen in Arztgesprächen



In den Medien wird oft vom mündigen oder kompetenten Patienten gesprochen, der über seine Krankheit und Behandlung informiert ist und mitentscheidet, wenn es um seine Gesundheit geht. Dies schließt auch das Verhalten des Patienten in Arztgesprächen ein.

## ***Förderung der Kommunikationskompetenzen stärkt das Selbstmanagement***

Bisherige Forschungsergebnisse deuten darauf hin, dass Patienten, die sich aktiv in Arztgesprächen beteiligen, zufriedener sind, ihren Behandlungsplan besser einhalten und Folgetermine eher wahrnehmen. Darüber hinaus gibt es Belege für einen besseren Gesundheitszustand von aktiven Patienten. Jedoch fragen viele Patienten nicht aktiv nach Informationen oder äußern ihre Anliegen und Bedenken entweder gar nicht oder deuten diese nur an.

Ausgehend von diesen Befunden und ersten vielversprechenden Ergebnissen von Interventionsstudien zur Förderung von Kommunikationskompetenzen in Arztgesprächen hat die Forschergruppe um Prof. Dr. Erik Farin-Glattacker (Institut für Qualitätsmanagement und Sozialmedizin, Universitätsklinikum Freiburg), im Rahmen eines vom Bundesministerium für Bildung und Forschung (BMBF) geförderten Projekts\* eine Patientenschulung für Kommunikationskompetenzen in Arztgesprächen (genannt: KOKOS-Schulung) entwickelt. Die Entwicklung der Schulung basiert auf eigenen Ergebnissen dieser Forschergruppe (z.B. FARIN, 2010; FARIN, SCHMIDT, GRAMM, 2014; ULLRICH, SCHÖPF, NAGL & FARIN, im Druck) und Erkenntnissen der internationalen Forschung.

## ***Aufbau der Schulung***

Die Gruppenschulung KOKOS vermittelt den Patienten in zwei Modulen (je 2,5 Stunden) mittels kurzer Präsentationen, Übungen und einem moderierten Erfahrungsaustausch aktive Kernkompetenzen für das Kommunizieren in Arztgesprächen. Im Gegensatz zu einer Broschüre kann in einer Gruppenschu-

lung neues Kommunikationsverhalten erlernt und eingeübt werden, sodass dadurch Barrieren zu aktivem Verhalten abgebaut werden. Darüber hinaus können Schwierigkeiten, die beim Ausprobieren der Inhalte von Modul 1 auftreten, in Modul 2 besprochen werden, sodass die Teilnehmer von und miteinander lernen. Bei einer Durchführung der Schulung in Selbsthilfegruppen kann dieser Austausch auch über den eigentlichen Schulungszeitraum fortgeführt werden.

## ***Zielsetzung und Übungsfelder***

Während der Schulung wird den Teilnehmern ein Modell des Patienten-Arzt-Gesprächs vermittelt, das hervorhebt, wie wichtig das Gesprächsverhalten des Patienten ist. Dadurch wird aktives Verhalten legitimiert und bekräftigt. Es werden außerdem Möglichkeiten zur Beeinflussung von scheinbar nicht veränderbaren Umständen wie knappe Zeitressourcen aufgezeigt (z.B. eine gute Vor- und Nachbereitung von Gesprächen). Durch eine Auflistung von wichtigen Informationen und Fragen vor dem Arztgespräch und das Mitbringen von Unterlagen kann nicht nur Zeit während des Gesprächs gespart werden, sondern es werden auch Doppeluntersuchungen und Kosten vermieden. Außerdem lernen die Teilnehmer sich eigene Ziele für Arztgespräch zu setzen und zu priorisieren, um sicherzustellen, dass die wichtigsten Anliegen des Patienten in der begrenzten Gesprächszeit behandelt werden.

Um ihre Ziele umzusetzen, üben die Teilnehmer, wie man am besten Fragen formuliert, Wünsche und Meinungen äußert und Feedback gibt. Durch diese aktiven Verhaltensweisen können sich Patienten mehr Wissen zum Selbstmanagement aneignen und Entscheidungen zur Behandlung mit beeinflussen, was sich positiv auf deren Umsetzung auswirken kann.

### **Die Schulung ist praxiserprobt und stößt auf große Nachfrage**

Das Schulungskonzept wurde bei fünf Selbsthilfegruppen in der Region Südbaden erprobt. Die Bewertung der Schulung mit Hilfe von Evaluationsbögen zeigt, dass die Schulung einen wichtigen Beitrag zur Patientenkompetenz leisten kann und die meisten Teilnehmer einen persönlichen Nutzen aus der Schulung ziehen. Insgesamt gaben 74% (N=68) nach Modul 1 und 60% (N=45) nach Modul 2 an, dass die Schulung ihr Verhalten in zukünftigen Arztbesuchen beeinflussen wird. Die Teilnehmer nahmen sich vor, ihr Arztgespräch besser vor- und nachzubereiten und im Arztgespräch aktiver zu sein. Dazu gehört auch, dass sie an Barrieren für aktives Gesprächsverhalten arbeiten wollen. Im Modul 2 gaben schon über ein Drittel der Patienten an, dass sie Schulungsinhalte von Modul 1 bereits angewendet haben. Der Erfolg von KOKOS wird auch dadurch bestätigt, dass 91% der Teilnehmer die Schulung weiterempfehlen würden.

Es besteht die Möglichkeit, dass die KOKOS-Schulung für interessierte Selbsthilfegruppen gegen Vergütung (Aufwandsentschädigung und Reisekosten) umgesetzt wird. Darüber hinaus lässt sich KOKOS in bestehende Schulungsprogramme und Settings etwa im Bereich der medizinischen Rehabilitation oder in DMP-Programmen integrieren. Aktuell erstellt die Freiburger Forschergruppe ein Schulungsmanual für KOKOS, sodass auch andere Trainer zukünftig das Schulungskonzept in derselben Art und Weise umsetzen können.

### **Rahmendaten**

- **Dauer der Gruppenschulung:** zwei Termine mit jeweils ca. 2,5 Stunden.
- **Ort der Schulung:** bei Selbsthilfegruppen vor Ort, z.B. im Rahmen der üblichen Treffen.
- **Leitung der Schulung:** KOKOS wird von einer oder zwei schulungserfahrenen Kommunikations-

forscherinnen (Diplom-Psychologinnen) des Universitätsklinikums Freiburg durchgeführt.

- **Kosten der Schulungsdurchführung:** Aufwandsentschädigung (ca. 400 € pro Modul) und Reisekosten.

### **Kontakt**

Universitätsklinikum Freiburg, Institut für Qualitätsmanagement und Sozialmedizin

- **Prof. Dr. Erik Farin-Glattacker**

☎ 0761/270-74430

✉ erik.farin@uniklinik-freiburg.de

### **Literatur**

FARIN, E. (2010). Die Patient-Behandler-Kommunikation bei chronischen Krankheiten: Überblick über den Forschungsstand in ausgewählten Themenbereichen. *Die Rehabilitation*, 49(5), 277-291.

FARIN, E., SCHMIDT, E., GRAMM, L. (2014). Patient communication competence: Development of a German questionnaire and correlates of communication competence. *Patient Education and Counseling*, 94: 342–350.

ULLRICH, A., SCHÖPF, A.C., NAGL, M. & FARIN, E. (im Druck). „Aktiv in der Reha“: Entwicklung und formative Evaluation einer Patientenschulung zur Förderung der Gesundheitskompetenz von chronisch Kranken. *Die Rehabilitation*.

### **\*Titel des Projekts:**

*Kommunikationskompetenzen chronisch Kranker im Hinblick auf die Interaktion mit Behandlern. Gefördert im Rahmen des des BMBF-Forschungsschwerpunkts „Versorgungsnaher Forschung – Chronische Krankheiten und Patientenorientierung“.*

