

URO-NEWS

6.2002 Aktuelle Praxisinformationen

DGU-Kongress
Genosse Klaus

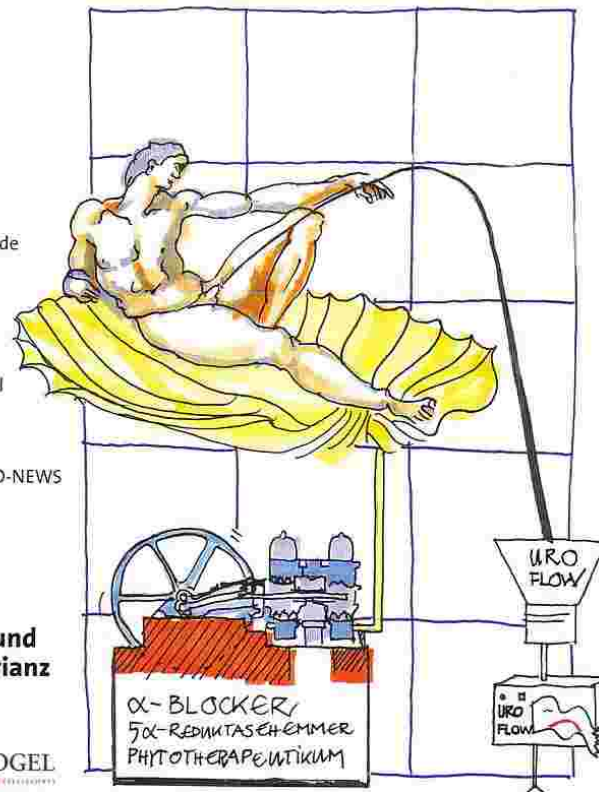
EBM 2000 plus
Kleine Trendwende
in Sicht

Internet
Urologe verliert
Wissensmonopol

Uro-Kult
Pelé signiert URO-NEWS

BPH
Ökonomie und
Therapievarianz

URBAN & VOGEL
MEDIZINISCHES VERLAGSWERK



**Nachfolgender Artikel ist erschienen in den
URO-NEWS 06/2002**

**nachzulesen auf den Seiten
18 und 19**

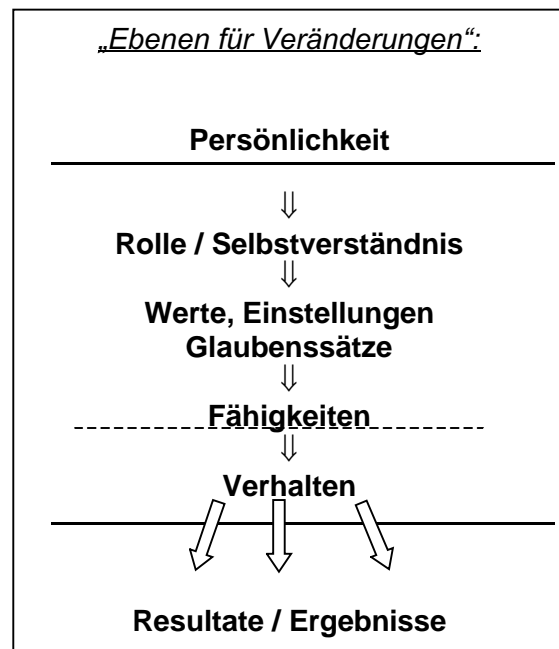
Mehr Motivation und Erfolg beim „IGeL- Angebot“

„Jede Entscheidung ist der Anfang
von etwas!“

„**Individuelle Gesundheits- Leistungen (IGeL) erfolgreich anbieten!**“

Das Interesse an diesem Thema und Angebot von entsprechenden Fortbildungsmöglichkeiten für niedergelassene Ärzte wächst zunehmend. Die Reflexion zahlreicher Moderationen dieser Art von Veranstaltungen mit Ärzten und Helferinnen unterschiedlicher medizinischer Fachrichtungen zeigt eine besondere, oft ähnlich verlaufende Dynamik. Sobald die „kommunikativen Instrumente“ konkretisiert werden, durch deren Anwendung sich IGeL- Gesprächssituationen mit Patienten erfolgreicher gestalten ließen, entwickelt sich eine Grundsatzdiskussion um das Thema „IGeL- Angebot“. Überaus lebhaft, sehr kontrovers und zum Teil hoch emotional verlaufen die Auseinandersetzungen der Kollegen/Innen mit der Ethikfrage, die dieses Thema anstößt: das Selbst- und Rollenverständnis als Arzt, die dazugehörigen Werte, Einstellungen und Glaubenssätze als Maximen ärztlichen Verhaltens.

Erfolg und Motivation beim Anbieten von IGeL positiv zu verändern funktioniert nur dann dauerhaft und konsequent, wenn die Weiterentwicklung der dazu hilfreichen Fähigkeiten (Abb.1) eine bewusst gewählte, selbst gewollte *Folge* ist. *Folge* der Integration dieser Behandlungsalternative in die Arzt- Rolle als eine positive, zusätzliche und - insbesondere vor dem Hintergrund der begrenzten Möglichkeiten der heutigen Kassenmedizin - zunehmend wichtige Differenzierung. Und *Folge* der ganz bewusst formulierten, eigenen positiven Einstellung zum IGeL- Angebot. Also der eigenen Überzeugung, dass das aktive Anbieten von IGeL ein attraktives Ziel für die Arztpraxis ist, weil es einen Wert für den einzelnen Patienten darstellt!



(Abb.1: „Ebenen für Veränderungen“)

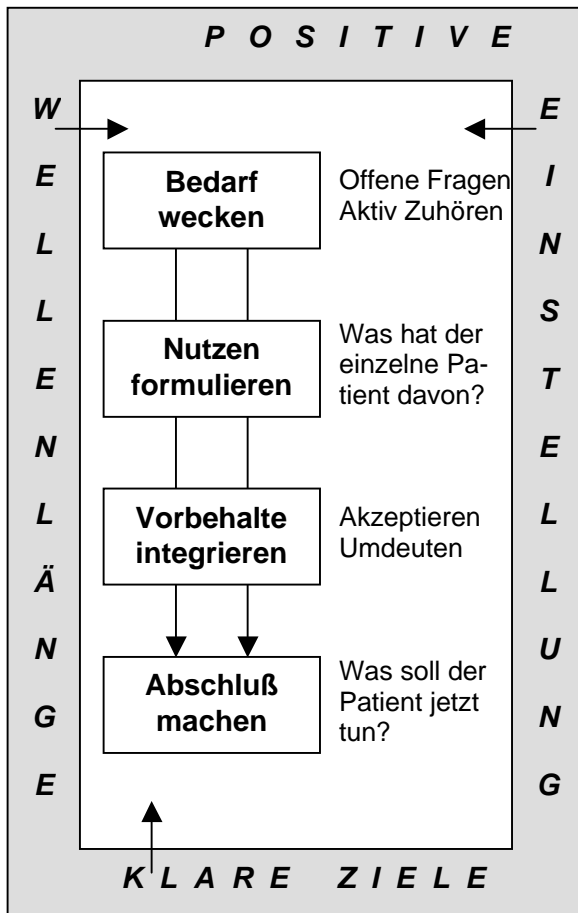
Nur so lassen sich mögliche innere Konflikte lösen. Zum Beispiel das immer wieder heftig diskutierte Thema „Gewinnstreben“ im Zusammenhang mit dem Angebot von IGeL. Wenn die ärztliche Entscheidung, wie im Einzelfall über IGeL informiert und diese angeboten werden = Verhalten an dem klaren Ziel ausgerichtet ist, dass der Patient mit der Inanspruchnahme einen persönlichen **Nutzen** in bezug auf seinen individuellen Behandlungserfolg erfährt, bleibt der Arzt auf der „Werte- Ebene“ (Abb.1) doch überaus konsequent dem Wohl des Patienten verpflichtet! Der ethische Kontext stimmt, wenn patientenorientierte Motive ärztliches Handeln auch im Umgang mit IGeL bestimmen. Die Erfahrungen aus den Workshops mit Ärzten haben gezeigt, dass klare Ziele und eine positive Einstellung die Grundvoraussetzungen für erfolgreiches Anbieten von IGeL sind. Aufschlussreich dafür sind die Sprachmuster, in denen sich Verhalten prägende, oft verborgene „Glaubenssätze“ artikulieren:

1) „**Man müsste IGeL anbieten...!**“

2) „**Ich biete IGeL an, weil sie meine Praxis für Patienten attraktiver machen!**“

Die Wirkungen solcher „Glaubenssätze“ sind auf der Verhaltensebene sehr wohl beobachtbar. Starke, positive und konkrete Glaubenssätze (Bsp. 2) bewirken Kongruenz in den Aktionen: in der Praxis wird über das Angebot im Selbstzahlerbereich offener, aktiver und wesentlich kreativer informiert. Insbesondere Vorbehalte der Patienten gegenüber dieser für sie ja auch oft noch ungewohnten Thematik können souveräner, schneller, mit bleibender Freundlichkeit und Überzeugungsstärke aufgenommen und positiv in das Gespräch integriert werden. Die Handlungsaufforderung an den Patienten am Gesprächsende wird selbstverständlicher und mit klarer Sprache formuliert. (s. Abb.2)

IGeL- „Verkaufs“- Modell:



(Abb. 2: IGeL- „Verkaufs- Modell)

Die Anlehnung an Elemente der „Verkaufskommunikation“ soll verdeutlichen, dass der im IGeL- Gespräch veränderte Zielkontext andere Gesprächstechniken erfordert.

Je geübter die Feinwahrnehmung und je umfangreicher die Möglichkeiten zum gezielten Aufbau von „Wellenlänge“ in der Kommunikation sind, umso besser gelingt, dass der Patient seinen persönlichen Nutzen erkennt, und aufgrund dessen eine IGeL in Anspruch nehmen will. Denn erst dann, wenn er in seiner eigenen Sprache versteht, welchen Wert eine bestimmte Investition für ihn hat, ist diese Leistung auch preiswert! Solange verbal und non- verbal Zweifel oder Vorbehalte geäußert werden, ist dieser Nutzen für den Patienten noch nicht deutlich genug geworden. Sein Denkraum in bezug auf die thematisierte IGeL wird eher negativ sein, was sich beispielsweise darin spiegeln kann, dass er seinem Arzt „Gewinnstreben“ zum Vorwurf macht. Die besondere Herausforderung einer solchen Situation besteht nun darin, statt in die Gegenargumentation zu verfallen, Verständnis zu zeigen und dem Patienten zu helfen, den für ihn positiven Nutzen in diesem IGeL-Angebot zu erkennen.

Dadurch wird in einem hochethischen Kontext der Behandlungserfolg, den Patient und Arzt sich gemeinsam wünschen, abgesichert, indem das Recht des Patienten auf die Möglichkeit der grundsätzlichen Inanspruchnahme aller Behandlungsoptionen gewahrt bleibt.

Kathrin Meng

Gründungspartnerin der **VIVA- Sozietät**, Gesellschaft für unternehmerischen Vorsprung, in Bocholt. Studium der Philosophie, Germanistik, Pädagogik und umfangreiche Tätigkeit in großen Konzernen. Selbständige Trainerin und Coach im deutschen und europäischen Raum. Gemeinsam mit **Geschäftsführer Hans-Jürgen Grundmann** Konzeption und Moderation zahlreicher Seminare und Workshops im medizinischen Bereich, z.B. „IGeL- Angebot“, „positive Patientenkommunikation“, „Teamcoaching“ u.v.a.m.

