

## ■ JOHANNA ZEBISCH

### Bei ärztlicher Kommunikation von Ärztinnen lernen?

*Beteuerungen, wie wichtig eine gelingende Arzt-Patient-Kommunikation ist, sind so zahlreich wie die Klagen über deren Scheitern. Von ärztlicher Seite wird moniert, dass Patienten nicht tun, was man ihnen sagt, während diese „die Ärzte“ beschuldigen, nicht zuzuhören, nichts zu erklären, und wenn doch, dann verstehe man sie nicht.*

Mittlerweile gibt es viele Forschungsergebnisse, die auf ihre Umsetzung warten. Einig ist man sich weitgehend darüber, dass gute Kommunikation auf Augenhöhe durch nichts zu ersetzen ist.

#### Schlechte Kommunikation ist teuer – für alle

Missverständnisse und verloren gegangene Informationen sind dagegen richtig teuer: Für das US-amerikanische Gesundheitssystem schätzt man deren Kosten auf über 73 Milliarden Dollar jährlich. In der Schweiz sollen es etwa drei Prozent der Versichertenbeiträge sein. Für Deutschland kann man nur vermuten, dass die damit einhergehende geringe Therapietreue ein beträchtlicher Kostenfaktor sein dürfte.

Neben ärztlicher Kommunikation ist auch das Thema Geschlecht in der Medizin im Aufwind. Erstaunlicherweise kamen die beiden Themen in der Forschung lange nicht recht zusammen. Dabei zeigen aktuelle Untersuchungen wie die von Dr. Gregor Weißflog (siehe Seite 7 f. in diesem Heft) deutlich, wie sehr es sich lohnt, nach Geschlechteraspekten in der ärztlichen Kommunikation zu fragen. Es gibt inzwischen doch starke Belege dafür, dass Ärztinnen patientenzentrierter und emotionaler kommunizieren als ihre Kollegen und mehr auf den Stellenwert einer Krankheit im Leben der Betroffenen achten.

#### Ärztinnen behandeln manches besser und verordnen weniger Antibiotika

Das scheint sich offenbar auszuzahlen. So konnte schon 2008 in einer großen Studie mit 50.000 Diabeteserkrankten gezeigt werden, dass Ärztinnen bessere Ergebnisse erzielen als Ärzte: ihre Patienten (Frauen und Männer) haben bessere Blutdruck- und Cho-

lesterinwerte, besuchen häufiger Diabetiker-schulungen und kommen mit weniger Diabetesmedikamenten aus. Ob es auch eine Folge besserer Kommunikation ist, dass Ärztinnen mit weniger Antibiotika-Verschreibungen auskommen, lässt sich nicht sagen. Fakt ist jedenfalls, dass 72 Prozent der männlichen Ärzte, aber nur 56 Prozent der Ärztinnen täglich ein Antibiotikum verordnen.

Sind Ärztinnen also die besseren Ärzte? 2009 erschien eine Studie über den Einfluss des Geschlechts des Patienten sowie des Arztes auf die leitliniengetreue Therapie der chronischen Herzinsuffizienz. Die überraschenden Ergebnisse: Patientinnen wurden seltener als Patienten mit Medikamenten therapiert und zudem auch seltener in ausreichender Dosierung. Ärztinnen machen dagegen keinen Unterschied bezüglich des Geschlechts ihrer Patienten, behandeln insgesamt mehr Betroffene mit den erforderlichen Medikamenten und dosieren diese auch höher.

Die Zufriedenheit derer, die von Ärztinnen behandelt werden, ist meist höher, auch wenn die Studienlage hier nicht einheitlich ist. Mit einem intelligenten Studiendesign gelang es aber, den entscheidenden Faktor für die Patientenzufriedenheit herauszuarbeiten. Man hat Gespräche von 200 weiblichen und männlichen Frauenärzten mit ihren Patientinnen gefilmt und das jeweilige Kommunikationsverhalten ausgewertet.

#### Art der Gesprächsführung beeinflusst Patientenzufriedenheit am stärksten

Auch hier fragten die Ärztinnen genauer als männliche Kollegen nach der Krankengeschichte, gingen eher auf Ängste ein, besprachen Diagnose und weiteres Vorgehen ausführlicher, und die Patientinnen der Gynäkologinnen waren insgesamt zufriedener als die der männlichen Ärzte. Es wurde aber auch gezeigt, dass einzelne männliche Gynä-



Foto: Privat

Johanna Zebisch

kologen vergleichbare Zufriedenheitswerte erzielten, wenn sie ebenso genau wie die Kolleginnen nachfragten, emphatisch auf die Patientinnen eingingen und ausführlich erklärten. Das kam bei den männlichen Ärzten eben nur seltener vor.

Aber leider haben im Augenblick diejenigen das Nachsehen, die sich Zeit für ihre Patientinnen und Patienten nehmen. Der brandaktuelle Jahresbericht zum Zi-Praxis-Panel (ZiPP) zeigt, dass niedergelassene Ärztinnen im Schnitt über 64.000 Euro pro Jahr weniger verdienen als niedergelassene Ärzte. Als einer der Gründe wird angeführt, dass Ärztinnen über alle Fachgebiete hinweg mehr Zeit für ihre Patienten aufwenden, nämlich im Schnitt 38,3 Minuten je Patient, Ärzte dagegen nur 31,1 Minuten.

Fazit: Ärztinnen können es zwar besser, verdienen dafür aber weniger. Wie sähe eine Lösung aus? Die sprechende Medizin ist nicht nur weiterhin einzufordern, sondern vor allem entsprechend zu honorieren, damit sie nicht nur von einigen Idealistinnen praktiziert wird.

Literatur bei der Verfasserin.

*Johanna Zebisch ist Diplom-Soziologin und Fachreferentin für Gendermedizin, Marketing & Kommunikation am Städtischen Klinikum München.*

*E-Mail: johanna.zebisch@klinikum-muenchen.de*