

IMPFMANAGEMENT | PATIENTENANSPRACHE

Impfschutz ist ein wichtiges Thema. Und dennoch gibt es immer wieder Patienten mit Impflücken.

Als qualifizierte Impfassistent*in ist es Ihre Aufgabe, diese Patienten anzusprechen und auf fehlende Impfungen aufmerksam zu machen.

PATIENTEN ANSPRECHEN - ABER RICHTIG!

Sprechen Sie Ihre Patienten nicht nur auf die Bedeutung des Impfschutzes und ihre Impflücken an, sondern heben Sie dabei auch Ihre Leistungen als Impfpraxis hervor.

Vereinbaren Sie dazu mit Ihren Patienten einen Beratungstermin für einen umfassenden Impfcheck.

Je nach Kenntnis der Impfdaten bieten sich hierfür unterschiedliche Patientenansprachen an.

Betrachten wir nun zuerst die Ansprache für Patienten, deren Standardimpfungen unvollständig sind.

Ein Beispiel

Bei Ihrer Patientin Frau Müller ist die Auffrischung für die Tetanus-Impfung fällig:

„Frau Müller! Als Impfpraxis überprüfen wir im Hintergrund ständig Ihren Impfschutz. Dabei ist mir aufgefallen, dass bei Ihnen eine Auffrischimpfung gegen Tetanus ansteht. Sollen wir dafür gleich einen Termin machen?“

Frau Müller: „Ja! Gut, dass Sie mich erinnern.“

„Gut. Bei diesem Termin können wir dann auch gleich einen Impfcheck durchführen. Hätten Sie dafür 15 Minuten Zeit?“

Sehen wir uns nun die **Ansprache bei Patienten mit vollständigen Standardimpfungen** an. Denn eine individuelle Impfberatung umfasst auch Reise- und Berufsindikationen.

So können Sie mit diesen Patienten einen Termin für den Impfcheck vereinbaren:

„Herr Wegner, als Impfpraxis überprüfen wir immer den Impfschutz unserer Patienten. Bei Ihnen sind die Standardimpfungen vollständig. Ich würde darüber hinaus gerne bei Ihnen noch einen umfassenden Impfcheck durchführen. Wann haben Sie dafür denn einmal 15 Minuten Zeit?“

Auch in diesem Fall vereinbaren Sie einen Termin für einen **umfassenden Impfcheck** und bitten Ihren Patienten, den **Impfpass mitzubringen!**

Sie können dann überprüfen, welche Impfungen bei dem Patienten noch ausstehen oder überfällig sind.

Gehen Sie dazu **individuell auf Ihre Patienten**, deren jeweiliges **Alter**, **berufliche Situation** und **Vorerkrankungen** ein. Denn diese persönlichen Faktoren entscheiden, welche Impfungen für den Patienten besonders wichtig sind.

FÜNF PATIENTENTYPEN UND IHRE IMPFUNG

Jugendliche

„Hallo Lukas, ich habe festgestellt, dass wir gar nicht wissen, wie du geimpft bist. Könntest du mir in nächster Zeit mal deinen Impfpass vorbeibringen? Dann kann ich nachschauen, ob du alle notwendigen Impfungen hast.“

Patient Lukas: „Ist das denn wichtig?“

„Auf jeden Fall. Es gibt einige Impfungen die du haben solltest um dich selber und Andere zu schützen.“

IMPFMANAGEMENT | PATIENTENANSPRACHE

Erwachsene

„Hallo Herr Müller, ich habe festgestellt, dass wir von Ihnen keine Impfdaten haben. Könnten Sie mir Ihren Impfpass in nächster Zeit mal vorbeibringen? Dann kann ich nachschauen, ob Sie ausreichend geschützt sind. Viele Erwachsene haben nämlich zum Beispiel Impflücken bei Tetanus und Keuchhusten. Und da wir eine Präventionspraxis sind, möchte ich bei Ihnen gerne einen umfassenden Impfcheck anbieten. Was meinen Sie?“

Frauen bis 45 Jahre

„Hallo Frau Knopf, ich habe festgestellt, dass wir von Ihnen keine Impfdaten haben. Könnten Sie mir Ihren Impfpass in nächster Zeit mal vorbeibringen? Dann kann ich nachschauen, ob Sie ausreichend geschützt sind. Denn gerade bei jungen Frauen ist der Schutz vor Masern, Röteln, Windpocken und Keuchhusten besonders wichtig. Und da wir eine Präventionspraxis sind, können wir bei der Gelegenheit gleich einen umfassenden Impfcheck machen. Was meinen Sie?“

Ältere Patienten ab 60 Jahren

„Herr Schneider, ich habe da noch eine Bitte. Ich bräuchte Ihren Impfpass, um zu prüfen, ob Sie gegen Pneumokokken, Influenza und eventuell auch gegen Keuchhusten geimpft sind. Und da wir eine Präventionspraxis sind, können wir bei der Gelegenheit gleich einen umfassenden Impfcheck anbieten. Was meinen Sie?“

Patient: „Ist das denn notwendig?“

„Auf jeden Fall – um sich selbst und andere zu schützen. Wann passt es Ihnen denn am besten?“

Diabetiker/Asthmatiker

„Guten Tag Herr Werner, ich habe da noch eine Frage. Haben Sie eigentlich die eigentlich die Impfungen gegen Pneumokokken und Influenza bekommen? Ich frage deshalb, weil Sie Diabetiker sind. Und deswegen sollten Sie auf jeden Fall über einen ausreichenden Impfschutz verfügen.“

Patient: „Oh, das weiß ich gar nicht!“

„Dann bringen Sie mir doch bitte in nächster Zeit Ihren Impfpass vorbei, damit ich das überprüfen kann. Dann können wir auch gleich einen umfassenden Impfcheck anbieten. Was meinen Sie?“

UMGANG MIT IMPFSKEPTIKERN

Bringt ein Patient einen Einwand vor, also einen Grund, warum er etwas nicht möchte, neigen wir dazu, sofort gegen diesen Einwand zu argumentieren. Unsere Antwort beginnt in der Regel mit dem Wörtchen „aber“.

Ein Beispiel:

Mutter: „So eine Impfung möchte ich meinem Kind nicht antun. Das hat doch Nebenwirkungen.“

„Aber wenn Reaktionen auftreten, handelt es sich nur um kurzfristige und harmlose Nebenwirkungen.“

Das Wörtchen „aber“ wirkt an dieser Stelle psychologisch ziemlich ungeschickt.

Grundsätzlich ist es besser, zunächst Verständnis zu zeigen und auf Einwände einzugehen. Fühlt sich die andere Person nämlich verstanden, ist sie auch eher bereit die Argumente des anderen anzuhören.

Mit folgenden Sätzen **geben Sie Ihrem Gegenüber das Gefühl, ihn zu verstehen**. Vermutlich ist Ihr Gesprächspartner dann offener für das weitere Gespräch.

- „Das ist ein wichtiges Argument.“
- „Sehr gut, ich sehe, Sie haben sich schon mit dem Thema beschäftigt.“
- „Da kann ich Ihre Bedenken voll und ganz verstehen.“
- „Gut, dass Sie diesen Punkt ansprechen.“

IMPFMANAGEMENT | PATIENTENANSPRACHE

Kommt ein Patient mit einem Einwand zu Ihnen, gehen Sie am besten folgendermaßen vor:

1. Zeigen Sie Verständnis und nehmen den Einwand an

Geben Sie Ihrem Gegenüber das Gefühl, dass Sie ihn ernst nehmen. So steigt dessen Bereitschaft, sich Ihre Argumente anzuhören.

2. Argumentieren Sie sachlich

Argumentieren Sie ruhig und sachlich – auch wenn sich Ihr Gegenüber unsachlich oder stark emotional äußert.

3. Sprechen Sie eine Empfehlung aus

Erklären Sie, was Sie persönlich in dieser Situation für die beste Lösung halten.

4. Stellen Sie eine Abschlussfrage

Fragen Sie zum Abschluss, ob der Patient noch offene Fragen hat oder ob er für die Impfung oder die Terminabsprache bereit ist.

Die Schritte 3 und 4 sind nicht in jeder Situation erforderlich. Sie helfen jedoch dabei, in unklaren Diskussionen zu konkreten Entscheidungen zu kommen.