

Kurz notiert

Ärzte wehren sich: „UnderDOCs e.V.“ gegründet

Als Reaktion auf die zunehmende Bürokratie und Gängelung durch die Staats-, Krankenkassen- und Standespolitik haben widerstandsbereite Ärzte in Schleswig-Holstein den Verein „UnderDOCs“ gegründet. Die UnderDOCs setzen sich für die gesundheitspolitischen Interessen von Patienten und Ärzten ein und streiten für ein transparentes, dereguliertes Gesundheitssystem. Sie wollen so lange der Sand im Getriebe des Gesundheitssystems sein, sagt der 1. Vorsitzende Dr. Svante Gehring aus Norderstedt, bis der Patient wieder im Mittelpunkt ärztlichen Handelns steht (www.UnderDOCs.de).

Wie häufig am Tag gehen Sie unnötige Wege?

Wer als Patient in manchen Praxen sieht, wie Ärzte und Helferinnen über die Flure und von einem Zimmer ins andere sausen, fragt sich manchmal, ob dieses Gewusel wirklich notwendig ist. In der Tat ist die Aufteilung der Räume, Apparate und Aufbewahrungssysteme in manchen Praxen so ungünstig, dass unnötige Wege geradezu vorprogrammiert sind. Tipp: Besprechen Sie dieses Thema mal auf einem Ihrer nächsten Praxism Meetings. Manchmal ist bereits das Umorganisieren von Schränken ein erster Schritt, um den Praxisalltag einfacher zu gestalten.

Beleidigung des Chefs rechtfertigt Kündigung

Wenn Angestellte Ihre Vorgesetzten beleidigen oder verleumden, dann ist eine Kündigung, sogar eine fristlose, durchaus gerechtfertigt, entschied das Landesarbeitsgericht Mainz vor Kurzem (Landesarbeitsgericht Mainz, Az. 10 Sa 991/05). Eine 61-jährige Arbeitnehmerin hat den Geschäftsführer ihrer Firma zu Unrecht der Lüge bezichtigt. Das Gericht ließ das Argument der Verteidigung auf „freie Meinungsäußerung“ nicht gelten.

Sprechstunde

So steuern Sie das Gespräch!

Nach manchen Gesprächen mit Patienten haben Ärzte das Gefühl: Etwas ist schiefgelaufen. Dr. Roman Machens, Allgemeinarzt in Landshut, berichtet über einige wichtige Gesprächsfallen – und wie man sie umgehen kann.

— Theoretisch befürworten die meisten Ärzte einen offenen, einladenden Anamnesebeginn wie: „Erzählen Sie mal!“ Insgeheim aber haben viele Ärzte Angst davor. Sie befürchten einen Gesprächsschwall, der nicht mehr zu bremsen ist und der ihnen unangemessen viel Zeit kostet.

Diese Angst ist häufig unbegründet. Die Erfahrung zeigt, dass die meisten Patienten höchstens drei Minuten durchgehend sprechen. Dann machen sie eine Pause und warten ab, wie der Arzt reagiert. Zu diesem Zeitpunkt können Sie schon wieder sanft steuernd eingreifen und die Gesprächsführung übernehmen.

Allerdings lohnt es sich, diese drei Minuten Geduld aufzubringen: Das Erlebnis, dass ein anderer Mensch bereit ist, bedingungslos zuzuhören, ist für die meisten Patienten überwältigend. Es stärkt das Vertrauen der Patienten zu Ihnen. Schwieriger ist die Situation bei alten Menschen mit mehr oder weniger ausgeprägten Hirnleistungsstörungen. Bei ihnen funktioniert die eben beschriebene innere Bremse nach drei Minuten nicht, viele reden ohne Punkt und Komma drauf los.

Das kann Sie als Arzt aus dem Konzept bringen. Oft passiert in dieser Situation Folgendes: Begleitet von immer intensiver werdendem Blickkontakt setzt der Patient Informationen als bekannt voraus oder gleitet in langatmige Erzählungen ab. Sie fragen sich im Stillen: Habe ich da etwas vergessen, muss ich das wirklich alles wissen? Und schon sind Sie in der Falle: Das Gespräch wird länger und länger ...

Oft macht man als Arzt eine gewisse Zeit mit, ärgert sich zunehmend und bricht dann das Gespräch ziemlich unvermittelt und barsch ab – viel zu spät für die eigene Zeitökonomie und zum



Foto: Superbild

Geduldiges Zuhören lohnt sich. Mindestens drei Minuten sind Pflicht!

Verdross des Patienten, der sich zu recht abgelehnt fühlt.

Letztlich profitiert keiner von dieser Art des ärztlichen Zeiteinsatzes, auch der Patient nicht. Denn kein Patient wird gesünder, wenn er seinen Arzt erfolgreich kontrollieren kann. Deshalb: Steuern Sie frühzeitig entgegen, wenn der Patient die Gesprächsführung nicht mehr abgibt. Unterbrechen Sie ihn freundlich, lenken Sie das Gespräch auf die Themen, die Sie interessieren und die Sie in der Lösung des Patientenproblems voranbringen.

Bei jüngeren, psychisch auffälligen Patienten lohnt sich manchmal eine sanfte Konfrontation vom Typ: „Jetzt wechseln Sie das Thema.“ Bewährte Formulierungen in solchen Fällen sind auch: „Warum sagen Sie mir das jetzt?“ – „Warum sprechen Sie jetzt über dieses Thema?“ – „Sie haben mir das gerade schon einmal erzählt.“

Allerdings sollten Sie gut abwägen, ob Sie die Ablenkungsmanöver und deren oft nur schwer erschließbaren tieferen Sinn tatsächlich deuten und bearbeiten möchten. Viele Patienten wären damit überfordert – und Sie als Arzt möglicherweise auch!

DR. MED. ROMAN MACHENS ■