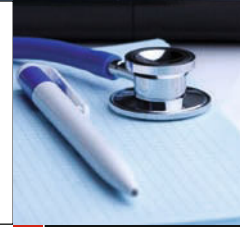


# WAS MMW-LESER ERLEBEN

Ärztliche Erfahrung beschränkt sich nicht auf medizinisches Fachwissen. Sie entsteht auch aus den mehr oder minder alltäglichen, heiter, ärgerlich oder nachdenklich stimmenden Erlebnissen mit Patienten, Kollegen und Mitarbeitern. Senden Sie uns Ihre Geschichte an: [Brigitte.Moreano@springer.com](mailto:Brigitte.Moreano@springer.com). Für jeden veröffentlichten Text erhalten Sie einen Buchgutschein im Wert von 50 Euro.



Folge 24



© Norman Pogson / shutterstock

## Verstehen Sie Ihre Patienten wirklich?

Auch richtig Zuhören gehört zur ärztlichen Kunst.

be dann auch noch so fadenscheinige Begründungen dafür geliefert!

Durch Nachfragen und geduldiges

Zuhören ergibt sich folgendes Bild: Patient Piepsig hatte durch den Klinikaufenthalt einen bereits vereinbarten Termin beim Psychotherapeuten nicht wahrnehmen können und wollte telefonisch einen neuen Termin vereinbaren. Der Therapeut hatte – für ihn völlig überraschend – am Telefon auf einmal die weitere Behandlung abgelehnt, da er bereits jemanden aus der Familie Piepsig als Patienten habe, was aufgrund des ungewöhnlichen Namens leicht zu erkennen sei, und er da einen Interessenskonflikt sehe.

„Dabei gibt es in der weiten Umgebung niemanden mit Namen Piepsig“, eriefert sich Herr Piepsig, das wisse er sicher – das heißt, niemanden außer seiner Exfrau, und mit der habe er gesprochen, die habe mit „Psychos“ nichts am Hut! Seine nächsten Verwandten seien 300 km entfernt. Der Psychotherapeut habe das sicher erfunden, weil er ihn nicht mehr behandeln wolle. Er ist schwer gekränkt.

Der Patient wird nach Klärung einiger anderer Fragen mit beruhigenden Worten nach Hause entlassen. Als gesprächsorientierter Hausarzt denke ich: mal wieder ein merkwürdiger, undurchschaubarer

Psychologe – aber irgendwie beschäftigt mich die Sache.

Später am Tage finde ich Zeit für einen Anruf beim Psychotherapeuten: Er habe Herrn Piepsig in Behandlung und würde die Therapie gern weiterführen, dieser habe sich in letzter Zeit aber nicht mehr gemeldet. Nachdem er die Geschichte gehört hat, fällt ihm ein, dass ihn vor einiger Zeit eine Frau Piepsig angerufen hatte mit der Bitte um einen kurzfristigen Termin außer der Reihe. Den habe er leider ablehnen müssen mit dem Hinweis, dass sie bei einem Kollegen besser aufgehoben sei, da er schon Verwandte von ihr behandle.

### Missverständnisse ausräumen: auch eine Aufgabe des Hausarztes

Nun höre ich wieder die zum Namen passende Stimme von Herrn Piepsig ... Oha! Ein abendliches Telefongespräch mit Herrn Piepsig erschüttert zwar dessen männliches Selbstbewusstsein ein wenig – „da bin ich wohl etwas heiser gewesen“ – scheint aber doch den Kontakt zum Psychotherapeuten wieder zu ermöglichen.

Zu viel Aufwand wegen eines kleinen Missverständnisses oder selbstverständliche Koordinierungsaufgabe des Hausarztes? Hinterher kann ich gar nicht mehr sagen, was mich an diesem arbeitsreichen Tag dazu gebracht hatte, diese Extraarbeit auch noch auf mich zu nehmen ...

■ Dr. med. Roman Machens, Landshut

— Es ist ja hinlänglich bekannt, dass Patienten oft ihre Ärzte nicht verstehen, aber verstehen umgekehrt die Therapeuten immer ihre Patienten?

Ein Diabetiker mittleren Alters war wegen akuter Blutzuckerentgleisung einige Tage im Krankenhaus und kommt nun in meine Hausarztpraxis: Jaja, es gehe ihm wieder gut, der Blutzucker sei gut eingestellt, alles kein Problem. Was ihn aber aufrege, sei der Psychotherapeut, zu dem ich ihn geschickt habe, der sei richtig unverschämt!

### Vom Psychotherapeuten schwer gekränkt

Unser Patient, nennen wir ihn mal Peter Piepsig, hat außer mit einigen internistischen Erkrankungen auch mit einer gescheiterten Ehe und mit Suchtproblemen zu kämpfen. Nach längerer Vorbereitung hatte ich ihn endlich bei einem Psychotherapeuten untergebracht. Auf die Frage, wie die Psychotherapie denn bisher gelaufen sei, meint er: Die ersten fünf Sitzungen seien eigentlich recht hilfreich gewesen, aber damit sei es ja jetzt vorbei, der wolle ihn gar nicht behandeln und ha-