

GESCHICHTEN AUS DER PRAXIS

Was MMW-Leser erleben

Für jede veröffentlichte Geschichte erhalten Sie bis zu **150 Euro!**

Ich lege mir ein radioaktiv strahlendes Lächeln zu

Für manche ganz spezielle Patienten

Heitere, ärgerliche und oft auch seltsame Erlebnisse prägen den ärztlichen Alltag. Schicken Sie Ihre Geschichten an:

cornelius.heyer@springer.com



Manchmal merken wir auch in der Praxis, dass der Ton rauer geworden ist. Einmal kam ein älterer, uns bisher nicht bekannter Mann zur Tür herein und fläzte sich an den Tresen. Bevor er seine Beschwerden mitteilte oder auch nur eine Grußformel sprach und seinen Namen nannte, blaffte er meine Mitarbeiterin an: „Dauert das lang hier?!“ Ich bekam das mit und fand das Verhalten doch recht unhöflich. Weil ich gerade Zeit hatte, ging ich hin, lehnte mich ihm direkt gegenüber an den Tresen und gab ihm die Auskunft: „Nein, das dauert gar nicht lange – Sie können nämlich sofort wieder gehen!“

Keine Chance! Ohne zu zögern und mit beleidigtem Ton gab er stur zurück: „Man wird ja wohl mal fragen können!“ Nun trat meine Mitarbeiterin in Aktion, die solches Verhalten offenbar schon viel besser kannte. Ohne sichtliche Regung erkundigte sie sich, worum es ginge, und alles nahm seinen Lauf.

Anders ging die Situation aus, als sich eine etwa 20-jährige Patientin aus unerfindlichem Grund unzufrieden zeigte und eine aggressive Ansage machte: „Sie reden so mit mir, wie ich das will! Sie sind nämlich nur Dienstleister! Sonst mach ich ‘nen Scheiß-



„Ich verpass Ihnen so eine schlechte Bewertung ...!“

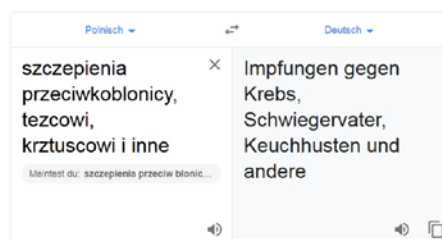
Post im Internet!“ Das tat sie dann auch – geschützt durch das Recht auf Meinungsfreiheit.

Ich überlege, ob ich ein Kommunikationstraining machen sollte – so eines, wo Bedienungen in amerikanischen Fastfood-Restaurants lernen, zuckersüß und eiskalt zu sagen „You’re welcome!“

Dr. Gisela Gieselmann, Heiligenhaus

Impfung gegen die bucklige Verwandtschaft

Seit Jahren sind meine Mitarbeiterinnen fleißig dabei, alle Impfausweise unserer Patienten zu digitalisieren. Dabei müssen sie oft großes Geschick beweisen, sind doch viele alte Ausweise mit der Zeit ausgeblichen oder in Teilen schlechter Behandlung oder dem Papierzerfall zum Opfer gefallen. Zunehmend kommen auch Menschen mit Impfpässen aus dem Ausland zu uns. Denen wollen wir den gleichen Service bieten, aber oft müssen wir mangels spezifischer Fremdsprachenkenntnisse passen und um eine Übersetzung bitten.



„Sehr hilfreich, Kollege Google!“

Inzwischen gibt es aber auch digitalen Möglichkeiten, Impfausweise aus anderen Ländern zu entziffern. Voller Eifer benutzten wir den „Google Übersetzer“

im Internet für ein polnisches Exemplar. Und was wir da fanden, brachte uns zum Erstaunen und anschließend zum herzhaften Lachen. Vom Ausweis hatten wir abgeschrieben: „szczepienia przeciwkoblony, tezcowi, krztuscowi i inne“. Laut Google hieß das: „Impfung gegen Krebs, Schwiegervater, Keuchhusten und andere“. Was für Möglichkeiten!

Dr. Claudia Krite-Anthes, Springe

Zum digitalen Impfausweis lesen Sie auch eine Fortbildung ab S. 50!