

Simon Heiniger

## Mein Patient nervt mich

Workshop «Mein Patient geht mir auf die Nerven» an der SFD Conference 2011 (26. August 2011)

Wie hätten Sie geantwortet, wenn ich Sie gefragt hätte, welche Patienten Ihnen auf die Nerven gehen? Lassen Sie mich raten: Sie hätten mich ein wenig erstaunt angeschaut, dann auf den Boden geblickt und vielleicht etwas wie «also ich nerve mich nicht so sehr» oder «ich bin eigentlich ein ausgeglichener und ruhiger Mensch ...» gemurmelt. Und dann, wenn ich Ihnen vielleicht erzählt hätte, welche Patienten oder Situationen in der Sprechstunde meine Nerven an die Grenze der Belastbarkeit dehnen, dann, ja dann wären Sie wahrscheinlich fröhlich schmunzelnd mit Ihren eigenen nervensägenden Patientengeschichten gekommen. So ähnlich habe ich es im vergangenen Jahr oft erlebt, als ich mich ein wenig umhören wollte. Haben wir Scham- oder Insuffizienzgefühle, wenn wir uns (oder noch schlimmer, andern) eingestehen, dass wir uns über unsere Patienten ärgern, schliesslich sind wir doch die Helfer, die Lieben, die Guten ... (ist ja klar, schliesslich sind Sie ja Hausärztin oder Hausarzt).

### Die unvollständige Liste

Im Workshop haben wir spontan Situationen zusammengetragen, welche uns auf die Nerven gehen. Nach der katalysierenden Vorstellung einiger Klassiker wurde die Stimmung zunehmend entspannter – fast wie «Einen hab' ich noch!» – Gelächter – verständnisvolles Nicken oder Grinsen – Katharsis vom Feinsten. Zur Einstimmung hier ein paar beliebte Sätze, wie wir sie ab und an hören, ich bin sicher, Sie werden Ihnen bekannt vorkommen.

- «Herr Doktor, wenn ich schon da bin: ...»
- «Eigentlich sollte ich ja zu einem Spezialisten ...»
- «Da sollte jetzt aber endlich jemand richtig schauen!»
- «Herr Doktor Sie müssen ...»
- «Eine Nachbarin hat mir geraten, die Tabletten nicht zu nehmen ...»
- «In der Packungsbeilage habe ich gelesen ...»

Wir sind im Workshop ganz sicher sehr anständig und fair geblieben, auch wenn wir uns zum Teil herzhaft über unsere Patienten, unsere tragisch-komischen Situationen und eigentlich immer über uns selbst amüsierten.

Ich bin überzeugt, auch Sie, liebe Leserin und lieber Leser, kennen diese Momente der spontanen und heftigen Ärgers, auch wenn wir sie am liebsten schön-, oder wegschweigen möchten. Abgesehen vom emotionalen Aufwand und Energieverlust kommt in solchen Momenten hinzu, dass unsere Professionalität und Objektivität erheblich eingeschränkt werden. Retrospektiv glaube ich zu erkennen, dass in meiner Praxis ein paar gravierende Fehler oder Fehleinschätzungen in eindeutigem zeitlichen Zusammenhang mit einer nervigen Situation standen (direkt mit dem betreffenden Patienten oder unmittelbar vorher). Es ist somit nicht nur ein Aspekt der eigenen Wohlbefindens, es geht auch um die Qualität unseres Handelns und unserer Entscheide, wenn wir uns dem Phänomen oder Symptom des Genervtseins bewusster stellen.



**Konsequenzen (aber wahrscheinlich nur meine ganz persönlichen)**

Eine für jeden und alle Situationen anwendbare Lösung oder Erklärung kann es nicht geben, unsere Biographien sind zu individuell und die entsprechenden Begegnungen zu einmalig. Dass ich immer noch in einer Art spätpupertären Trotzphase bin, weiss ich mittlerweile bestens und jedesmal wenn ein Patientin sagt «Herr Doktor, Sie müssen ...», dann bin ich schon innerlich am Kochen – habe auch schon sehr unhöflich in den unvollendeten Satz geworfen – «ich muss gar nichts!». Ein nicht sehr reifes Verhalten, zum Glück nicht sehr häufig, aber eben, kommt vor. Mit diesen autobiographischen Wurzeln des Problems muss sich jeder selbst irgendwie arrangieren. Ihre Partnerin oder Ihr Partner kann Ihnen dabei wahrscheinlich hilfreiche Tipps geben, nur sollten Sie nicht schon beim ersten «Du solltest halt» oder «Du machst halt immer» ausrasten.

In der hausärztlichen Praxis werden die Beziehungen zu den Patienten selten oder nur ausnahmsweise von Anfang klar definiert. Der Patient begegnet uns vielleicht das erste Mal im Rahmen eines akuten Infektes und wir werden mit ihm bei dieser Gelegenheit nicht einen Vortrag über «so-stelle-ich-mir-hausärztliche-Betreuung-vor» halten; im Moment passt zwar alles, aber vielleicht werden wir später über Ungeklärtes stolpern. Es könnte hilfreich sein, wenn wir das langweilige Personalblatt mit entsprechenden praxisspezifischen Informationen ergänzen und dem Patienten ein Doppel mit nach Hause geben.

Ich nerve mich, wenn Patienten die Konsultationszeit überziehen. Mir ist aber jetzt erst aufgefallen, dass ich noch kaum einem Patienten mitgeteilt habe, wie lange diese Zeit eigentlich und normalerweise ist. Vielleicht wäre es eine Möglichkeit, auf der Terminkarte die reservierte Konsultationsdauer zu vermerken, oder die MPA sagt bei der telefonischen Terminvereinbarung: «Der Arzt hat für Sie dann und dann zehn Minuten Zeit».

Ich werde versuchen, in Zukunft prompter und ehrlicher zu sein. Wenn der Patient anlässlich der Notfallkonsultation sein «wenn-

ich-schon-da-bin» vorträgt, will ich das nächste Mal tapfer sein und sagen: (ja den genauen Wortlaut kenne ich jetzt noch nicht, aber mir werden die Workshop-Besucher in den Sinn kommen und dies wird mir dann sicher Mut und Ideen geben).

Ich telefoniere sehr ungern, und jedes Telefon stört die Konsultation, nervt mich. Bereits seit längerem arbeite ich mit einem einfachen Hilfsprogramm: POPme instant messaging ([www.popmeim.com](http://www.popmeim.com), herzlichen Dank Heinz Bhend, das war wieder einmal ein guter Tipp). Auf meinem Bildschirm erscheint eine Anfrage der MPA und ich kann bei Bedarf mit einem einzigen Mausklick schmerz- und wortlos Nein sagen – natürlich kann ich auch ganze Texte schreiben, aber ich möchte ja eigentlich nicht gestört werden.

Ich war nun längere Zeit mit dem Thema des Genervtwerdens unterwegs und habe festgestellt, dass ich nun interessierter darauf achte und neue Situationen und Szenen nahezu schon fast sammle. Es wäre natürlich masslos übertrieben, zu behaupten, dass ich in diesen Situationen nicht mehr leide, aber die Szenen haben irgendwie einen anderen Stellenwert bekommen, sie sind Bestandteil der professionellen Befunderhebung geworden. Ich sitze dann so einen halben Stuhl neben mir in der Sprechstunde und flüstere mir selber ins Ohr: «Das war wieder so eine Situation» und zwinkere mir zurück: «Ich hab's gemerkt!».

Vielleicht machen Sie in Ihrem nächsten Qualitätszirkel mal den Versuch und sprechen offiziell über Ihre Lieblings-Nervensägen. Aber Vorsicht, es könnte an diesem Abend vielleicht ein wenig später werden – einfach nur so zur vorsorglichen Warnung, damit sich Ihre Partnerin oder Ihr Partner zuhause nicht zu sehr nervt.

---

Korrespondenz:  
Dr. med. Simon Heiniger  
Ziegelfeldstrasse 25  
4600 Olten  
[simon.heiniger@unibas.ch](mailto:simon.heiniger@unibas.ch)