

Courrier des lecteurs

Die benutzerfreundliche, medizinische Home Edition



Leserbrief zu: Heiniger S. Mein Patient nervt mich. *PrimaryCare* 2011;11(19):335.

Lieber Herr Heiniger, Obschon ich Psychologe und nicht Arzt bin, kann ich mir gut vorstellen, wie nervig Patienten in der Arztpraxis manchmal sein können. Das eher tabuisierte Thema bringen Sie auf eine Art zur Sprache, die ich als befreiend empfinde: Für Ärzte ist das über Patienten auch Lästern-dürfen sicher so gesundheitsfördernd, wie für andere, die in sozialen Berufen tätig sind. Allerdings fehlen mir in Ihrem Bericht doch ein paar Kommentare zu den Beispielen aus der Sicht des Patienten. Zugegeben, die Sätze «Eigentlich sollte ich ja zu einem Spezialisten» und «Da sollte endlich jemand richtig schauen» sind potentiell kränkend. Das «Herr Doktor Sie müssen» haben Sie selbst schon kritisch kommentiert. Die «Nachbarin», die geraten habe, «die Tabletten nicht zu nehmen», könnte aber zum Anlass genommen werden, augenzwinkernd zu fragen, ob die denn etwas von Medikamenten verstehe und dann ein, zwei Informationen über die interindividuellen Unterschiede von Medikamentenwirkungen und über pharmakologische Interaktionen zu vermitteln. Der Satz «Wenn ich schon da bin ...» muss nicht unbedingt zur Aufzählung von Bobolis führen. Er leitet manchmal ein Thema ein, das zur Sprache zu bringen dem Patienten viel Überwindung kostet, so dass er dieses nie als Konsultationsgrund angeben würde. Also wäre hier höchste Aufmerksamkeit des Arztes gefragt. Und der Ärger im letzten angeführten Beispiel «In der Packungsbeilage habe ich gelesen ...» führt schnell zu unwirschen ärztlichen Reaktionen, die dem Patienten nicht gerecht werden. Es ist ja der Patient, der das Nocebo der schwarzmalenden Beipackzettel der sich rechtlich absichernden Pharmakonzerne verdauen muss. Ich weiss, das ist nicht Ihre Schuld, aber sie können auch kaum antworten: «Werfen Sie die Packungsbeilage weg und glauben Sie das, was ich Ihnen sage.» Also bleibt Ihnen nur die Möglichkeit, vom Patienten zu erfahren, was genau diesen verunsichert und ihn dann mit beruhigenden Informationen zu versehen – wenn es solche gibt. Oder ihm zu erklären, dass es keine Behandlung ohne Risiko gibt. Mir scheinen alle Elemente der nervigen Praxis-situation ähnlich wichtig: Das sich selbst Zugehen des Genervtseins; das Sprechen, manchmal Lästern über die Nervenden; das Erkennen eigener biographische Hintergründe, wenn etwas besonders stark oder oft nervt – und eben auch die nicht selten behandlungsrelevanten Hinweise, welche der Patient durch seine Art des Nervens gibt.

Dr. phil. J. Kollbrunner, Psychotherapeut FSP, Klinischer Psychologe, Inselspital, 3010 Bern

Replik

Lieber Herr Kollbrunner Herzlichen Dank für Ihren wertvollen Kommentar und vor allem, dass Sie sich die Mühe genommen haben, sich auf dieses banale und gleichzeitig doch spannende und komplexe Thema einzulassen. Voller Zustimmung und Begeisterung sage ich, dass es genau um diese psychodynamischen Deutungen geht, die schlussendlich der Patientenzufriedenheit aber auch der Sprechstundenbewältigung dienen. Ihren Ausführungen habe ich nichts zu entgegenen - und dennoch erlaube ich mir einen Kommentar, eine kleine Ergänzung zum besseren szenischen Verständnis.

Wissen Sie, normalerweise, also wenn ich gut drauf bin, so richtig in Fahrt, ja dann gehe ich auf alle offensichtlichen und angedeuteten Kommentare und Belehrungen ein, lese und höre mit Interesse zwischen den Zeilen, lasse mir geduldig längere Passagen aus den Beipackzetteln vorlesen, und etwaige Provokationen perlen an mir ab, ohne dass ich emotional auch nur einen Anflug von Nervenflattern verspüre. Aber manchmal (und das ist meistens im späteren Verlauf des Morgens oder Nachmittages) bin ich halt ein klein wenig unter Druck, Zeitdruck und der «also-wenn-ich-schon-da-bin»-Kommentar kommt dann nicht mehr uneingeschränkt sympathisch an, besonders in der dringlich dazwischen gezwängten Konsultation, die wir im voll besetzten Sprechstundenprogramm noch irgendwie möglich gemacht haben. Es ist dann diese unverfrorene Selbstverständlichkeit, diese Selbstbedienung an meiner Aufmerksamkeit und Zeit, die halt immer ein wenig befremdlich ist.

Aber «wenn-ich-gerade-dabei-bin»: Ich glaube, dass wir Hausärzte ein Problem mit unserer Definition, unserem Selbstverständnis haben und dies gerade wegen dem Umstand, dass wir Hausärzte sind. Wenn wir von Haustieren, Hauskatzen, Hausgebrauch und Hausschuhen sprechen, dann meint die Präposition Haus-: gezähmt, ungefährlich, kontrolliert, immer da, verfügbar ... – aber auch: vertraut, heimisch, verlässlich, sicher, bequem.

Einen zuverlässigen Schutz vor hemmungsloser Selbstbedienung gibt es im Migros-Restaurant und in der Hausarztpraxis nicht unmittelbar, die freie und rasche Zugänglichkeit definiert in beiden Systemen sowohl die Attraktivität wie aber auch eine verwundbare Stelle. Im Selbstbedienungsrestaurant bietet das Teller-Wägen an der Kasse eine prompte Gelegenheit zur Selbstreflexion, in meiner Sprechstunde ist es dann halt an mir, die Situation zu klären und ohne abweisend zu wirken, den Patienten auf einen andern Termin zu vertrösten – und das ist nicht immer einfach und kommt lange nicht immer gut an. Aber trotzdem, ich bin und bleibe immer noch sehr gerne eine kostengünstige, benutzerfreundliche und anfängertaugliche medizinische Home-Edition, ein Hausarzt.

Simon Heiniger