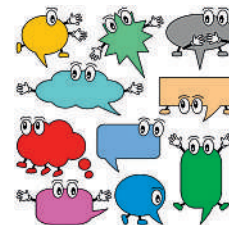


Pierre Loeb

# Agenda

## Skill-Training 3



In der Skill-Training Reihe von PrimaryCare möchten wir Einfache Kommunikationshilfen für den medizinischen Alltag vorstellen, die jedem Hausarzt, jeder Hausärztin in der Sprechstunde helfen, die psychosomatisch-psychosoziale Achse näher zu verfolgen.

Feedbacks und Fragen zu dieser Serie sind willkommen an [skilltraining\[at\]primary-care.ch](mailto:skilltraining[at]primary-care.ch).

### Die Intervention

«Agenda»

«Ich fürchte das Muttermal am Rücken hat sich vergrössert, ich schlafe auch weniger gut und ich denke, ich habe abgenommen. Dann möchte ich unbedingt mit Ihnen besprechen, was das Labor vom letzten Mal ergab, und ich glaube eine Knochendichtemessung und ein EKG wäre auch wieder Mal an der Zeit. Übrigens: müsste ich nicht auch mal eine Kolonoskopie durchführen lassen, am Fernsehen wurde dies für Personen über 50 dringend empfohlen?»

«Da Sie heute für eine zwanzigminütige Sitzung eingeschrieben sind, müssen wir uns auf die zwei, drei wichtigsten und dringlichsten Punkte beschränken. Gerne nehme ich mir jedoch das nächste Mal mehr Zeit oder ich schreibe Sie in den nächsten Wochen für eine Randstunde ein. Was möchten Sie heute mit mir besprechen?»

### Die Variante

Ich sammle mit dem Patienten alle anstehenden Bedürfnisse und notiere jedes einzeln auf einem Post-it. Diese klebe ich alle übersichtlich über meinen ganzen Schreibtisch und beginne dann gemeinsam mit dem Patienten passende bzw. zusammengehörende Zettel zu gruppieren. Anschliessend werden die Zettelgruppen umgelagert und geordnet bis sich eine «Hitparade» ergibt, mit den dringlichsten Aufgaben zuoberst.

### Die Indikation

Immer wenn wir mit Begehrlichkeiten oder Forderungen überschwemmt werden, egal wie korrekt oder unangemessen diese sein mögen, müssen wir uns um uns und unseren Praxisablauf sorgen und dürfen das Heft nicht aus der Hand geben. Selbst wenn wir es mit besonders «wichtigen» oder «dringlichen» Personen oder Situationen zu tun haben. Durch Übernahme der Verantwortung und Setzen von Prioritäten stellen wir nicht nur die Ordnung wieder her, damit wir effizient unseren eigenen Alltag schaffen, wir werden auch unserer Vorbildfunktion gerecht und machen es dem Patienten gleich live vor, wie auch er sich zu schützen lernen kann.

### Die Theorie

Zeitmanagement belastet ausnahmslos alle Menschen in unseren Breitengraden. So wichtig es ist, dass wir uns für unsere Patienten genügend Zeit nehmen, so haben wir – speziell bei zunehmender Ärztenknappheit – auch eine Verantwortung, dass wir all unseren Patienten gerecht werden und selbst in unserer Arbeit effizient bleiben. Mit Hilfe der Agenda erstellen wir gemeinsam mit dem Patienten eine Prioritätenliste seiner Anliegen und definieren, was wir heute

erledigen können, und was warten kann. Wir zeigen dabei gleich eine Vielzahl wichtiger Tatsachen auf: Zum einen erledigen sich vielerlei funktionelle Störungen von alleine, zum anderen schätzen wir Ärzte gewisse Symptome als bedeutungsvoller ein als der Patient – und umgekehrt – und wir dokumentieren, dass auch wir nur zwei Hände haben und nur mit Wasser kochen. Erstaunlicherweise zieht dies jedoch meist nicht die erwartete Enttäuschung nach sich, viel mehr hilft es dem Patienten, mehr Verantwortung für sich selbst zu übernehmen, und auch im eigenen Leben Prioritäten zu setzen.

### Die Geschichte

«Ich fürchte das Muttermal am Rücken hat sich vergrössert, ich schlafe auch weniger gut und ich denke, ich habe abgenommen.» Statt sofort zu agieren oder gleich Fragen zu stellen, nehme ich mir einen Moment Zeit und erkläre ihm, dass ich ihn heute für zwanzig Minuten eingeschrieben habe und zuerst mit ihm gerne eine Agenda erstellen möchte, was wir heute alles erledigen können. Er antwortet mir dann gleich, dass er dieses Jahr seine Franchise schon aufgebraucht habe und deshalb noch bis Jahresende alle Vorsorgeuntersuchungen erledigen möchte, damit er nächstes Jahr *finanziell* nicht wieder «drüber» ist ... Es kommt für ihn nicht gerade überraschend, dass seine Agenda mit meiner nicht übereinstimmt und ich nicht auf alle seine Wünsche eingehen kann. Unsere Beziehung hat dieses Intermezzo sicher nicht verschlechtert, seine Begehrlichkeit war ihm eher peinlich und dies mit mir offen zu teilen (und dass ihm dies auch beruflich und privat immer wieder passiert) hat sogar zu einer Dankbarkeit für das geführt, was ich für ihn tue.

### Die Übung

Versuchen Sie die nächsten zwei Wochen vor allem bei fordernden und begehrlichen Patientinnen und Patienten eine Agenda zu erstellen. Oder versuchen Sie es mit den Post-it-Zetteln. Achten Sie darauf, wie Sie Ihren Alltag und ihre Sprechstunde besser in den Griff kriegen oder fragen Sie Ihre Assistentin, ob ihr etwas aufgefallen ist.

Schliesslich achten Sie darauf, wie Ihre begehrlichen Patienten auf Ihr Vorgehen reagieren und ob sie eher frustriert oder entlastet sind, ob sie weiter so viele Anliegen bringen oder selbst etwas durch Ihr Verhalten gelernt haben. Scheuen Sie sich auch nicht z.B. beim nächsten Mal nachzufragen, wie das bei Ihren Patienten angekommen ist.

### Die Literatur

Smith RC. The Patient's Story. Boston: Little, Brown and Company, 1996. (auch als E-Book erhältlich)

### Korrespondenz:

Dr. med. Pierre Loeb  
 Facharzt für Allgemeinmedizin FMH, Psychosomatische Medizin SAPP  
 Winkelriedplatz 4  
 4053 Basel  
[loeb\[at\]hin.ch](mailto:loeb[at]hin.ch)