

## ***WDR5-LebensArt*** ***live mit Hörern und Experten***

### **Hörer-Information**

**Montag, 1. März 2010 von 15.05 bis 16 Uhr**  
**Dienstag, 2. März 2010 von 2.05 bis 3.00 Uhr**

#### **Der Arzt meines Vertrauens** **Worauf es in der medizinischen Praxis ankommt**

Studiogast: Dr. med. Paul Jansen ,Allgemeinmediziner und  
Leiter des Schwerpunktes Aus-, Weiter- und Fortbildung am  
Institut für Allgemeinmedizin und Familienmedizin der  
Universität Witten-Herdecke  
Moderation: Andreas Lange  
Recherchen: Renate Naber  
Redaktion: Angelika Böhrke

Die schlechten Schlagzeilen reißen nicht ab: Krankenhäuser sollen Ärzte  
genötigt haben, Patienten bei ihnen einzuweisen. Ärzte sollen Patienten  
falsch behandelt oder sogar grundlos operiert haben. In fast jeder  
Arztpraxis werden Zusatzleistungen nur gegen Bargeld angeboten.  
Welchem Arzt kann ich noch vertrauen? fragen sich viele Patienten  
verunsichert. Wie erkennt man ein „schwarzes Schaf“? Und wie finde ich  
einen Arzt, dem ich vertrauen kann?

Dr. Paul Jansen, -der Experte in der WDR5LebensArt – hält  
verallgemeinernde Checklisten, mit denen man angeblich erkennen  
kann, ob ein Arzt „vertrauenswürdig“ ist, für problematisch.  
Allgemeingültige Kriterien, die für jeden Patienten im Sinne einer  
"Checkliste" überprüfbar sind, sind wohl eher eine Wunschvorstellung.  
Viele solche Checklisten existieren im Internet und manchmal kann es  
sogar hilfreich sein, sich tatsächlich die eine oder andere Frage zu  
stellen und in der Praxis des behandelnden Arztes genau hinzusehen.  
Die Erfahrung zeigt, dass die Beurteilung des Arztes oft sehr von der  
Erwartung eines Patienten abhängt. Derselbe Arzt kann von einem  
Patienten als vertrauenswürdig und einfühlsam und von einem anderen  
Patienten als völlig unmöglich empfunden werden.  
Auch unterscheiden Patienten offensichtlich deutlich die Beurteilung  
von Hausärzten, an die sie höhere Erwartungen an Zuwendung und  
Einfühlungsvermögen stellen, von Fachärzten, bei denen eher

### **WDR 5 LebensArt**

Tel 0221/220 33 81  
Fax 0221/220 55 56

email  
LebensArt@WDR.de

Internet  
[www.wdr5.de/sendungen/lebensart.html](http://www.wdr5.de/sendungen/lebensart.html)

Post  
WDR 5 LebensArt  
50600 Köln

### **Service**

WDR 5 Hotline  
0221/56789-555  
WDR 5 Faxline  
0221/56789-550

kostenloses  
WDR 5 Aktionstelefon  
0800 5678-556

WDR 5 im Internet  
[www.wdr5.de](http://www.wdr5.de)

medizinisch fachliche Kriterien im Vordergrund der Beurteilung zu stehen scheinen.

### **Arzt – Patient – ein Verhältnis auf Augenhöhe?**

Auch heute sind viele Ärzte zwar medizinisch gut ausgebildet, oft fehlen ihnen aber Kenntnisse, wie sie ein Gespräch mit ihren Patienten am besten führen können. Untersuchungen in Deutschland und Österreich haben ergeben, dass beim Arztbesuch der einleitende Bericht des Patienten schon nach durchschnittlich 15 Sekunden durch Fragen des Arztes unterbrochen wird oder dieser in 50% der Fälle gleichzeitig kleine Nebentätigkeiten wie das Ausfüllen von Karteikarte, Arbeiten am Computer ausführt. Dadurch kann das Vertrauen gestört werden. Bei chronischen Kranken dauert das "Gespräch" nach dieser Studie sogar durchschnittlich nur 7 Sekunden. In einem Wiener Feldversuch wurde getestet, ob der Arzt bzw. die Ärztin zunächst 1 Minute zuhören kann. Ist dies der Fall, steigt die spätere Zufriedenheit der Patienten deutlich an.

Ähnliche Untersuchungen ergaben, dass sich nur ein Drittel der Arztbesucher ausreichend informiert fühlt. Ferner werden nur etwa die Hälfte der ärztlichen Informationen zu Diagnose und Therapie medizinisch richtig verstanden. Neben dem Wunsch nach Heilung ist ein Hauptanliegen der Patienten, vom Arzt ernst genommen zu werden; wird der anfängliche "Redefluss" zu früh unterbrochen, kann nur schwer Vertrauen entstehen - mit negativen Folgen für die Befindlichkeit des Patienten und den Krankheitsverlauf.

Daher empfehlen Experten, das Medizinstudium oder die anschließenden Jahre um Ausbildungsschwerpunkte zur Gesprächsführung und Förderung des emotionalen Verständnisses zu ergänzen. Dagegen wird allerdings manchmal eingewendet, dass Ärzte emotional nicht zu sehr engagiert sein sollen, um die fachliche Behandlungsqualität nicht zu gefährden und einer langfristigen Überforderung vorzubeugen. Die wichtigste Maßnahme wäre allerdings, die mögliche Zeit pro Patient, die durchschnittlich meist unter zehn Minuten liegt, zu verlängern. Dieser seit langem geforderten Maßnahme stehen allerdings ebenso lang die finanziellen und organisatorischen Engpässe des Gesundheitssystems entgegen.

### **So wünschen sich Patienten den Arzt:**

Der Arzt hört dem Patienten gut zu und nimmt seine Besorgnis und Ängste - auch wenn diese aus der Sicht des Arztes unbegründet sein mögen - ernst.

Er nimmt sich aus Sicht des Patienten ausreichend Zeit für Befragung, Untersuchung, Beratung und Behandlung.

Während der Patient im Sprechzimmer ist, werden Störungen, etwa durch Telefonate oder Ähnliches, möglichst vermieden.

Der Arzt ist dem Patienten zugewandt, wenn er ihm seine Beschwerden vorträgt.

Er spricht nicht nur mit dem Patienten, sondern untersucht ihn auch gründlich.

Der Arzt erkundigt sich nach möglichen Auswirkungen der Erkrankung auf den Lebensalltag und die berufliche Situation.

Der Arzt versucht, das gesundheitliche Problem gemeinsam mit dem Patienten zu lösen.

Er ist bereit dazu, mit Ärzten anderer Fachrichtungen beziehungsweise einem anderen vom Patienten aufgesuchten Arzt Befunde und gegebenenfalls Behandlungsmöglichkeiten zu diskutieren.

Sollte der Patient eine Überweisung zu einem anderen Arzt, Facharzt, Psychotherapeuten oder in eine Klinik wünschen, setzt sich der Arzt sachlich mit diesem Anliegen auseinander. Im Falle einer Überweisung stellt er alle objektiv erhobenen Befunde zur Verfügung.

Der Arzt empfindet es nicht als Vertrauensbruch, wenn der Patient bei einem Kollegen eine zweite Meinung einholen möchte.

Er fragt aktiv nach, erkundigt sich regelmäßig nach dem Befinden oder führt von sich aus Nachuntersuchungen durch. Er fragt nach der Wirkung, Verträglichkeit und gegebenenfalls nach Nebenwirkungen von Medikamenten, Krankengymnastik und anderen Maßnahmen.

Ärzte sind dazu verpflichtet, den Patienten über seine Erkrankung und über alle für den speziellen Fall in Frage kommenden Behandlungsmöglichkeiten zu informieren.

Deshalb sollte sich der Patient folgende Frage stellen: Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?

Woran man das erkennen kann:

Der Arzt informiert sich anhand seiner Aufzeichnungen darüber, was er bei den vorigen Kontakten mit dem Patienten besprochen hat. Er erklärt dem Patienten verständlich und wenn nötig mit bildlichen Darstellungen, welche Diagnose er gestellt hat. Er teilt ihm seine eigene fachliche Einschätzung mit. Er stellt in verständlicher Form alle in Frage kommenden Behandlungsmöglichkeiten vor. Was wird gemacht? Wie wird es gemacht? In welchem Rahmen wird es gemacht? Der Arzt stellt dem Patienten dar, welche Auswirkungen es hätte, wenn das gesundheitliche Problem nicht behandelt wird.

Manche Arztpraxis bietet sogar an, an anstehende Impfungen oder Vorsorge- und Früherkennungsmaßnahmen zu erinnern, wenn Patienten dies wünschen.

### **Selbstbestimmungsrecht des Patienten**

Der Patient selbst entscheidet, ob überhaupt und wenn, welche Maßnahmen der Arzt durchführen darf. Aufgrund einer langen Tradition hat sich das Bild des „Halbgottes in Weiß“ gebildet. Dieses Bild entspricht aber nicht mehr den Tatsachen. Der Patient ist der Vertragspartner des Arztes und nicht sein Untergebener. Auch die Medizinerseite begrüßt eine stärkere Beachtung dieses Selbstbestimmungsrechtes, da nur hierdurch eine Auseinandersetzung mit dem mündigen Patienten stattfinden kann. Dieser Grundsatz steht auch nicht im Widerspruch zu der beratenden und auch leitenden Funktion des Arztes aufgrund seines Fachwissens.

### **Checkliste :**

Wie erkennt man eine gute Arztpraxis?

Folgenden Fragenkatalog hat die äzq (Ärztliches Zentrum für Qualität in der Medizin, Berlin) zusammengestellt und als Patientenbroschüre herausgegeben:

Nimmt der Arzt mich und mein spezielles gesundheitliches Problem ernst?

Erhalte ich von meinem Arzt eine ausführliche und verständliche Information und Beratung?

Erhalte ich von meinem Arzt Hinweise auf weiterführende Informationsquellen und Beratungsangebote?

Bezieht mich mein Arzt in alle Entscheidungen bezüglich meiner gesundheitlichen Situation ein?

Werde ich von Arzt und Praxispersonal freundlich und respektvoll behandelt?

Erhalte ich ohne Probleme Zugang zu meinen Patientenunterlagen?

Akzeptiert mein Arzt, dass ich im Zweifelsfall eine zweite Meinung einholen möchte?

Wird in der Praxis der Schutz meiner Person und Intimsphäre gewahrt?

Wird in der Praxis der Schutz meiner persönlichen Daten gewahrt?

Kann ich Arzt und Arztpraxis gut erreichen?

Kann ich erkennen, ob und wie sich Arzt und Praxispersonal um die Qualität meiner Behandlung bemühen?