



## «Patienten, kommt aus der Deckung!»

Was tun, damit das Arztgespräch optimal verläuft und Sie das Sprechzimmer mit genügend Information und einem guten Gefühl verlassen? Der Arzt und Kommunikationstrainer Wolf Langewitz über ideale Patienten, Zeitmanagement der Ärzte und Eigeninitiative.

Interview: Marion Eberhard\*

**Sprechstunde: Was erwarten Sie von Patienten, die zu einem Konsultationsgespräch kommen?**

**Wolf Langewitz:** Ich wünsche mir Patienten mit Eigeninitiative. Unsere Untersuchungen zeigen: Je älter die Patientinnen und Patienten, desto eher möchten sie, dass die Ärztin oder der Arzt ihnen sagt, was sie tun sollen. Jüngere hingegen wollen beteiligt werden und mitentscheiden, während der Konsultation und danach, wenn es etwa darum geht, welcher Therapie sie folgen sollen.

Obwohl Patienten manchmal sagen, «nicht so viel Chemie» und «nicht schon wieder eine Pille», kommt es in der Schweiz selten vor, dass sie die verschriebenen Medikamente nicht wie verordnet einnehmen oder sich gegen

die empfohlene Behandlung aussprechen. Wenn sie skeptisch sind, sollten sie dies auch sagen, denn gemeinsame Entscheidungen sind Teil des Kontrakts zwischen Arzt und Patient. Und dazu gehört auch, dass der Patient mal sagt: «Nein, das will ich nicht.»

**Wo sehen Sie die grössten Schwierigkeiten beim Gespräch zwischen Patient und Arzt?**

In der Entscheidung, was im Moment wichtig ist: die Lebensumstände oder das Fortschreiten einer Erkrankung. Gerade chronisch kranke Menschen brauchen viel Energie, um sich um ihre Krankheit und die Behandlung zu kümmern. Wenn zu viel Aufmerksamkeit durch zwischenmenschliche Probleme oder Schwierigkeiten am Ar-

beitsplatz abgezogen wird, können sie auf die Dauer noch grössere Probleme mit ihrer Gesundheit bekommen. Krankheit und persönliche Umstände greifen meist ineinander. Die Patienten erzählen von sich aus allerdings erstaunlich wenig Privates. Wenn sie aber nicht einbringen, was sie auf dem Herzen haben, müssen wir Rätsel raten.

**Das heisst also, der Arzt sollte auch über die persönliche und berufliche Situation seines Gegenübers Bescheid wissen?**

Sind die Lebensumstände wesentlich, sollten sie in das Konsultationsgespräch einfließen. Wenn eine Patientin sagt, dass sie sich im Moment mehr Sorgen um ihre pubertierende Tochter macht, die morgens um vier Uhr betrunken und bekifft nach Hause kommt, als um ihren Blutzucker, dann ist das für den Arzt wichtig.

**Aber Ärzte stehen häufig spürbar unter Zeitdruck ...**

Sie sprechen ein grosses Problem an: das Zeitmanagement. Wie bringt man die Anliegen seiner Patienten möglichst vollständig ins Zeitbudget? In unseren Kommunikationstrainings achten wir sehr darauf, dass die Ärzte ihre Zeit aktiv managen. Das heisst, dass sie am Anfang der Konsultation sagen, wie viel Zeit eingeplant ist und worüber sie sprechen wollen. So können beide Seiten das Gespräch gemeinsam strukturieren. Und wenn es nötig ist, kann man einen weiteren Termin vereinbaren, um Unklarheiten oder zu kurz Gekommenes in Ruhe zu besprechen. Daran müssten übrigens auch die Krankenkassen ein Interesse haben: Kompetente Patienten, die gut informiert sind und das Management ihrer Erkrankung selber in die Hand nehmen, kommen für die Kassen am Ende günstiger.

**Viele Ärzte neigen zu Monologen mit vielen Fachausdrücken und schüchtern die Patienten damit ein. Soll man den Arzt auch mal unterbrechen, wenn es einem zu schnell geht oder man nichts mehr versteht?**

Oh ja, unbedingt! Leider tun dies die

wenigsten. Daher glauben wir Ärzte, dass wir im Vermitteln von Informationen gut sind. Umfragen zeigen jedoch, dass die Patienten nur 30 bis 50 Prozent dessen verstehen, was der Arzt ihnen sagt.

**Wie kann sich ein Patient vergewissern, dass er ausreichend informiert ist, wenn er das Sprechzimmer verlässt?**

Leider gar nicht. Das kann ich als Patient und Nichtfachmann ja nicht beurteilen. Das Internet ist in der Regel kaum hilfreich, weil es meist unendlich viele einzelne Fakten auflistet, ohne sie zu gewichten. Wenn man sich dennoch via Internet informieren möchte, sollte man nur die Patienten-Websites der ärztlichen Fachgesellschaften zu den jeweiligen Krankheiten konsultieren.

**Wie detailreich soll man von seinen Leiden erzählen?**

Ich habe den Eindruck, dass Patienten oft versuchen, etwas ganz präzise zu beschreiben, was sie selber in dieser Präzision gar nicht wahrnehmen. Das liegt wohl daran, dass wir Ärzte gerne präzisierende Fragen stellen. Es gibt jedoch erstaunlich viele Beschwerden, die nicht genau beschreibbar sind. Ich würde mir wünschen, dass die Patienten dann ehrlich bleiben und sagen, wenn sie die eine oder andere Frage nicht beantworten können.

**Wann ist es angebracht, eine Vertrauensperson zum Gespräch mitzubringen?**

Bei Austrittsgesprächen im Spital ist es erfreulich, wenn Angehörige dabei sind. Vor allem bei älteren Patienten übernehmen die Kinder häufig einen Teil der Betreuungspflichten. Da sollten sie schon wissen, worauf sie bei ihrer Mutter achten müssen. Auch sollte ein Ehemann zuhören, wie seine lungenkranke Frau genau inhalieren muss.

Ansonsten empfehle ich eine Begleitperson, wenn ein Konflikt vorliegt und man den Eindruck hat, der Arzt behandle einen nicht so sorgfältig, wie man es gerne hätte. Oder wenn es darum geht, eine komplexe Behand-



FOTO: ZVG

Wolf Langewitz liess sich nach seinem Medizinstudium in Freiburg im Breisgau zum Internisten und Psychotherapeuten ausbilden. Seit 1990 ist er am Universitätsspital Basel tätig, wo er bis vor kurzem Leiter der Abteilung für Psychosomatik war. Jetzt arbeitet er dort als Leitender Arzt und widmet sich vermehrt der Forschung. Auch leitet Wolf Langewitz seit Jahren Kommunikationskurse für Ärzte.

lung zu verstehen. Dann sind vier Ohren besser als zwei. Vielleicht auch, wenn man nicht richtig zu Wort kommt und sich nicht traut, etwas zu sagen. Auch dann ist es hilfreich, wenn einen jemand begleitet.

**Was kann man selbst tun, damit man sich vom Arzt ernst genommen fühlt?**

Sich auf die Konsultation vorbereiten. Ich bin immer froh, wenn Patienten ihren eigenen Fragenkatalog mitbringen und sagen, was sie gerne mit mir besprechen möchten.

**Wie verhält sich ein idealer Patient im Gespräch?**

Er ist bereit, seinen Teil zu einem optimalen Gespräch beizutragen. Ich würde gerne die Rechte der Patienten um deren Pflichten ergänzen: Sie sollten wirklich vollständig darüber berichten, was sie als Patientin oder als Patient richtig und wichtig finden. Und sie sollen ihren Arzt durchaus mal stoppen oder dazwischen fragen. Das geht! Die Ärztinnen und Ärzte gehen heute viel eher darauf ein als noch vor 20 Jahren. Jetzt müssen auch die Patientinnen und Patienten mitmachen, denn nur so kommen wir auf einen gemeinsamen Nenner. Ganz nach dem Motto: Patienten, kommt aus der Deckung!

\*Marion Eberhard ist freie Journalistin und lebt in Winterthur.