

## Schwierige Patienten

In Seminaren wird uns der Umgang mit «schwierigen Patienten» beigebracht. Aber was ist ein «schwieriger Patient»? Der querulatorische Ärztehasser, der auch hinter dem evidenzbasiertesten Therapie-vorschlag einen Anschlag auf sein Leben wittert, Koryphäen verbal und brieflich killt und jedes Ärgernis an den «Beobachter» und den «Kassensturz» weitergibt? Irgendwie spricht er den Kohlhaas in mir an. Der laute distanzlose Zweimeter-Säufer, der die MPA sexuell belästigt, die Wartenden mit dreisten Sprüchen anmacht und mir Prügel in Aussicht stellt, falls ich ihn nicht subito heile? Klammheimlich beneide ich ihn und würde auch mal gerne so durch die Gegend pflügen. Der misstrauische, hypochondrische Intellektuelle, der bereits mit Internetausdrucken seiner mutmasslichen Leiden kommt, meinen Rat noch fünf weiteren Kollegen vorlegt und mir ihre abweichende Meinung dann triumphierend schreibt? Klar bin ich genervt – weniger über ihn als über Mimose und Narziss in mir. Oder ist es die stumme Schüchterne, der man jedes Wort aus der Nase ziehen muss und bei der man nie weiss, ob sie die Medikamente wirklich nimmt und ob sie ihr Linderung bringen? Ist es der Einfachgestrickte, der strahlend Informationen ablehnt («Will ich gar nicht wissen, machen Sie mal, Herr Doktor, Sie

machen das gut!«), zu jeder Rosskur bereit ist, dem man aber ein idiotensicheres Therapieprogramm geben muss, weil er sonst alles durcheinander und sich selbst umbringt? Ist es die Anspruchsvolle, die Tag und Nacht wegen Boboli anruft, aber eine treue Pralinen-, Wein- und Blumen-schenkerin ist? Oder bin ich selbst gar ein «nicht einfacher Arzt», wie mir meine Frau, meine MPA, die Kollegen und einige Patienten sagen? Schon meine ehemaligen Vorgesetzten im Spital brandmarkten mich als «unbequem», worauf ich stets frech konterte, ob ihnen bequeme Mitarbeiter lieber seien. Jeder Arzt, so frotzelte ein Chefarzt, habe die Patienten, die er verdiene. Damals hatte ich gerade mit dem Kollegen von Medizin II einen Patiententausch durchgeführt. Dieser bekam einen groben Flegel, der sich auf unserer Station unhaltbar benommen hatte, und mir schob er dafür seine fiese alte intrigante Hexe rüber. Nun – in Wahrheit war es eine zauberhafte alte Dame, die sofort alle unsere Sympathien gewann. Immerhin hatte sie ein schlimmes Leiden und eine bewegte Biografie. Unsere Pflegefachkräfte fanden kreative Wege, um sie zu verwöhnen, was sie dem Team herzlich dankte. Mein Kollege von Medizin II stellte mich zur Rede, was wir eigentlich an diesem netten, geradlinigen Patienten

auszusetzen gehabt hätten, den sie alle ins Herz geschlossen hätten... Kürzlich meinte ein alter Kollege (der eine florierende Allgemeinpraxis führt) sarkastisch, er habe keine schwierigen Patienten, denn diese würde er mit erprobten Mobbingtechniken aus seiner Praxis ekeln. Vermutlich sind das all jene, die zu mir kamen, als ich vor Jahren meine Praxis aufmachte und die herzlich über ihn fluchten. Was ihm an diesen extrovertierten, selbstbestimmten Leuten nicht gepasst hat, ist mir unklar. Hingegen möchte ich seine introvertierten, heimlicheisen Duckmäuser nicht geschenkt haben, schlimm genug, wenn ich sie während seiner Ferienvertretung erdulden muss. Meine Konfliktlösungsstrategie ist nicht subtil, sondern holzhammermässig. Einem schweren Asthmatiker, der partout nicht mit Rauchen aufhörte, sagte ich klipp und klar, dass ich nicht mehr sein Hausarzt sei und ihn nur noch in Notfällen behandeln würde, wenn er nicht das Rauchen stoppe. Meine MPA hielt mir daraufhin eine Strafpredigt: ich sei ein saugrobes Ekel. Da musste ich ihr leider Recht geben. Aber wir haben halt schwierige Patienten ... Und der Asthmatiker hat mit Rauchen aufgehört und ist wieder bei mir, seinem unbequemen Hausarzt ...