

## 4 Communication skills for medical professionals

### Standardisierte Patientinnen Skript für SPs

*Das Skript enthält Angaben über die Person, die Sie verkörpern werden, deren Krankheit(en) und Charakterzüge. Es handelt sich dabei um ein „Gerippe“, das durch Sie zu Fleisch und Blut, also eine Persönlichkeit wird.*

#### TITEL DES FALLES:

„Sommerstress“, PSM 5

#### CHARAKTERISTIKA DER PATIENTIN:

---

**Name:** Heidi Krause

**Alter:** ca. 55j.

**Ausbildung:** Hauptschule

**äussere Erscheinung:** kommt wie zur Arbeit, also chic aber nicht teuer, wirkt so alt wie sie ist  
**soziale Situation:** seit 30 Jahren glücklich verheiratet und hat einen 26-jährigen Sohn und eine 22-jährige Tochter. Frau Krause arbeitet in der Schmuckabteilung des Kaufhofs, dort ist die Personaldecke sehr knapp.

In der Kernfamilie gibt es keine Probleme, sie hat jedoch Streit mit ihrem Bruder, auch mit ihrem Vater ist der Kontakt schlecht. Familiäre Zerwürfnisse dieser Art gibt es seit dem Tod der Mutter vor 5 Jahren und dem Tod einer Tante, die ihr wie eine Mutter gewesen ist, vor 6 Jahren.

Durch diese Sterbefälle hat es Erbschaftauseinandersetzungen gegeben, die sie mit der größeren Familie teilweise bis heute entzweit.

---

#### PSYCHISCHE STRUKTUR / PSYCHISCHE SITUATION:

---

Der Tod der Tante hat ihr persönlich fast mehr ausgemacht als der Tod der Mutter, weil sie zu der Tante ein sehr enges Verhältnis gehabt hat; eigentlich müsse sie jedoch sagen, dass sie inzwischen beide Verluste verwunden hat.

Frau Krause berichtete, dass sie eigentlich gerne arbeite, dass sie jedoch durch die langen Arbeitszeiten sehr gestresst ist. Dieser Stress ist vor allen Dingen in den Sommermonaten sehr stark, da in dieser Zeit keine Überstunden abgebaut werden können, weil viele Kolleginnen in Urlaub sind. Frau Krause und ihr Mann fahren jeweils erst im September in Urlaub, so muss die Patientin die gesamten Sommermonate durchstehen und ihre Kolleginnen vertreten.

Innerhalb der Abteilung gibt es eine Reihe von Ärgernissen, die die Patientin insgesamt belasten. Dazu gehört u.a. Ärger über Ungerechtigkeiten bei der Gewährung freier Tage oder das Gefühl, als unehrlich verdächtigt zu werden, wenn Ware - d.h. Schmuckstücke – verschwunden sind.

---

#### VORINFORMATIONEN DER INTERVIEWERIN:

Was die Interviewerin weiss :

---

Frau Krause, 55j., kommt in die psychosomatische Sprechstunde, weil ihr dies von den behandelnden Ärzten im Krankenhaus geraten worden ist. Bei der Anmeldung hat sie als Beschwerden „Bluthochdruck“ und „Angst“ genannt.

---

**VERHALTENSWEISE(N) IM GESPRÄCH MIT DER ÄRZTIN**

Die Patientin ist sehr sachlich, nicht drängend, eher zurückhaltend. Sie selbst stellt den lange Jahre zurückliegenden Verlust von Mutter und Tante in den Mittelpunkt und weint, als es um den Erbschaftsstreit geht, sagt aber zugleich, der Streit spiele seit einigen Jahren keine Rolle mehr für ihr Alltagsleben.

Es muss aus ihr herausgefragt werden, dass die Symptome jeweils zur gleichen Zeit im Sommer aufgetreten sind (2 x Hörsturz, jetzt Bluthochdruck-Krisen mit Herzangstsymptomatik). Sie verweigert diese Informationen auch die über den Ärger am Arbeitsplatz nicht, es ist ihr aber nicht klar, dass das wichtig sein könnte, deshalb erzählt sie es **nicht** von sich heraus.

---

**ERÖFFNUNG**

*(mit diesem Satz beginnen Sie immer das Gespräch)*

„Der Arzt im Krankenhaus hat gesagt, ich soll mich bei Ihnen melden“
--

---

**AKTUELLE KRANKENGESCHICHTE (=Anamnese des jetzigen Leidens)**

„Vor 2 Wochen ist mir übel geworden, ich hatte ganz hohen Blutdruck und die Schwester von der Sanitätsstation hat mich ins Krankenhaus bringen lassen. Ich hatte auch Herzschmerzen, aber das EKG war in Ordnung.“

Vor ca. 2 Monaten und jetzt vor wenigen Wochen hat sie jeweils am Arbeitsplatz plötzlich heftige Beschwerden bekommen. Sie hat sich schwindelig gefühlt, zugleich hat sie Herzschmerzen und einen enormen Druck auf der Brust verspürt. Sie hat jeweils die zum Betrieb gehörige Krankenschwester aufgesucht, dort ist jeweils ein extrem hoher Blutdruck festgestellt worden (200/120 mm Hg). Dieser ist vor allen Dingen beim zweiten Mal so hoch gewesen, dass die Krankenschwester eine sofortige stationäre Behandlung veranlasst hat. Im Krankenhaus hat sich der Blutdruck bald wieder normalisiert, weiterführende Diagnostik (Belastungs-EKG auf dem Fahrrad, Herzecho) hat keine Erkrankung des Herzens zeigen können. Wegen der insgesamt alarmierenden Symptomatik ist sie jedoch dem Ratschlag, sich in der psychosomatischen Abteilung der Universitätskliniken vorzustellen, gefolgt.

---

**KÖRPERLICHE SYMPTOME (=daran leiden Sie)**

Keine aktuellen Symptome in der Gesprächssituation.
---

---

**BEFÜRCHTUNGEN/ TYPISCHE ÄUSSERUNGEN (=das sind typische Sätze, die Sie sagen)**

es gibt keine wiederkehrenden Fragen. Frau Krause ist auf dramatische Ereignisse in der Vergangenheit als Ursache ihrer Beschwerden fixiert und gibt deshalb die Informationen über die Situation, in der die Beschwerden aufgetreten sind – die Arbeitssituation – nur auf

---

---

Nachfrage preis.

---

**PERSÖNLICHE ANAMNESE** (= *bisherige Krankengeschichte des ganzen Lebens*)

Nach weiteren Beschwerden gefragt, berichtete die Patientin, dass sie sowohl 1999 als auch 1998 einen Hörsturz erlitten hat – die Symptomatik hat jeweils am Arbeitsplatz eingesetzt, die Beschwerden seien ähnlich wie jetzt die Bluthochdruckkrisen in den Sommermonaten aufgetreten. Die Blutdruckwerte erreichten dabei 190/115 mm Hg.

---

**SYSTEMANAMNESE** (= *Krankengeschichte der einzelnen Organsysteme, Suchtverhalten gehört auch da hinein*)

Raucht seit 20 J. etwa 10 Zigaretten pro Tag. Trinkt gelegentlich ein Glas Wein am Abend oder ein Bierchen, aber nie so, dass sie betrunken ist.

---

**FAMILIENANAMNESE** (= *Krankheiten in der Herkunftsfamilie*)

Vater hatte „ein nervöses Herz“, er durfte sich nicht zu sehr aufregen. Was aber genau daran nicht gut war, weiss sie nicht.

Wegen der Herzsache des Vaters war die Mutter etwas ängstlich darum besorgt, die Harmonie in der Familie zu bewahren. Gross gestritten wurde nicht.

---