

Er mag Patienten mit Spickzettel

Kommunikation. Beim Gespräch mit dem Arzt gehe es nicht nur um Informationsaustausch, sagt Wolf Langewitz. Der Kommunikationsprofi hat die Beziehung zwischen beiden erforscht und Erstaunliches herausgefunden.

Sarah Zurbuchen

In der Beziehung zwischen Arzt und Patient findet seit längerer Zeit ein Kulturwandel statt. Die Patientinnen und Patienten sind heute dank dem Internet besser informiert, der Arzt ist nicht mehr der Halbgott in Weiss. So hinterfragen Patienten heute öfter Diagnose und vorgeschlagene Behandlung als früher. Eine grosse Herausforderung für Medizinerinnen und Mediziner.

Mit dem Verhältnis zwischen Arzt und Patient beschäftigt sich Wolf Langewitz. Am Basler Universitätsspital ist er stellvertretender Chefarzt und leitender Arzt der Abteilung Psychosomatik. An der medizinischen Fakultät in Basel ist er für die soziale und kommunikative Kompetenz in der Ausbildung zuständig. Ausserdem gibt er Kommunikationskurse für Ärzte, so kürzlich im Spitalzentrum Biel.

Chance für die Ärzte

«Patienten wagen heute mehr, dem Arzt zu widersprechen, sind kritischer, wollen sich ein eigenes Bild machen», sagt Langewitz. Das sei eine Chance für die Mediziner. «Denn so können sie lernen, mit dem Patienten in ein echtes Gespräch zu kommen.» Heute sei diskutieren angesagt, nicht dekretieren (anordnen, bestimmen). «Wer heute als Arzt noch dekretiert, wird damit keinen Erfolg mehr haben.»

Die unangenehme Seite dieser Entwicklung: Ärzte müssen gegen das Internet arbeiten. Manche Patienten holen sich die Informationen aus unseriösen Quellen oder Chatrooms. Das gelte es dann wieder gerade zu rücken. «Hier sind auch die Patientinnen und Patienten gefordert», sagt Langewitz. «Sie müssen mit Informationen und ihrer Herkunft sorgfältig umgehen.» Der Arzt habe keine Kapazität, aus einem Wust von ausgedruckten Internetseiten die seriösen und wichtigen auszusortieren. Das müsse der Patient selbst machen. Fachstellen, Spitäler, Organisationen, welche sich mit der Thematik auseinandersetzen: Das seien die richtigen Bezugsquellen.

Sieben bleiben hängen

Oft geht es in einem Arzt-Patienten-Gepräch darum, Entscheide über Behandlungen

zu fällen. Wolf Langewitz hat dieses Gebiet intensiv erforscht. Seine Erkenntnisse sind erstaunlich. Viele Patienten fordern eine vollständige Information zu Krankheit und Behandlung, aus der Hoffnung heraus, eine rational begründete Entscheidung zu fällen. Studien zeigen aber: Von 80 bis 100 Informationen bleiben sieben bei uns hängen. Genau vier davon nutzen wir, um eine Entscheidung zu fällen. Diese Auswahl wird individuell getroffen, unbewusst und nicht steuerbar. Sein Fazit: «Wichtige Entscheidungen wie Kinder haben, Partnerwahl oder eben eine medizinische Therapie treffen wir mit dem Bauch.»

Und was, wenn sich Arzt und Patient über das weitere Vorgehen nicht einig sind? «Ist der Patient über die Risiken seines Vorgehens informiert, so gilt: Des Menschen Wille ist sein Himmelreich.» Das sei zu respektieren, ein «ich fühle mich unwohl, sie so gehen zu lassen» seitens des Arztes sei aber durchaus erlaubt.

Beim Gespräch geht es also um viel mehr als um Informationsaustausch. «Eine persönliche Begegnung findet immer auf der Beziehungsebene statt», sagt Langewitz. Wichtig sei deshalb ein offener Austausch zwischen Arzt und Patient. Ganz wichtig sei dabei, dass Befürchtungen und Hoffnungen des Patienten angesprochen werden, was wiederum Vertrauen in den Arzt voraussetze. «Der Arzt ist viel mehr als ein Medikamenten-Verteiler, er ist Vertrauensperson auf verschiedenen Ebenen, die den Menschen betreffen.» Das könne gerade für Hausärzte unglaublich befriedend sein, denn diese Mediziner bauen langfristig eine Beziehung zu den Patienten auf und es entwickelt sich eine Lebenszeit-Perspektive.

Zeitmanagement

Der Kommunikationsspezialist plädiert auf beiden Seiten für Offenheit. Dazu gehöre ein transparentes Zeitmanagement, denn Klagen über zu wenig Zeit des Arztes seien immer wieder zu hören, und zwar unabhängig von der tatsächlichen Zeit, die zur Verfügung steht. «Der Arzt sollte zu Beginn des Gesprächs klären, was der Patient alles auf dem Herzen hat und mit ihm festlegen, was davon heute besprochen wird.» Dem Patienten müsse dabei klar sein, wieviel Zeit ihm zur Verfügung steht. «Für die weiteren Anliegen kann dann ein anderer Termin abgemacht werden.»

Dem Patient hingegen rät er, sich vor dem Arzttermin genau zu überlegen, was sein Ziel sei, was er dem Arzt sagen möchte und so seinen Teil der Verantwortung zu übernehmen. «Patienten, die mit einem Spickzettel zum mir kommen, sind mir die liebsten», sagt er verschmitzt.



Der Patient sollte sich vor dem Gespräch mit seinem Arzt genau überlegen, was sein Ziel ist.
Keystone

© Bieler Tagblatt