



DUDEN

Mit einem
Geleitwort von
**Prof. Dr. med.
Dietrich
Grönemeyer**

Kirsten Khaschei

Arztgespräche richtig führen

So mache ich mich verständlich

Duden

Arztgespräche richtig führen

So mache ich mich verständlich

Von Kirsten Khaschei

Dudenverlag
Berlin

Inhaltsverzeichnis

	Geleitwort	3
EINLEITUNG	»Was habe ich wohl?«	7
	Warum sind gute Arztgespräche so wichtig?	8
KAPITEL 1	Meine Rolle als Patient/-in	15
	Was zeichnet mich als Patientin oder Patient aus?	16
KAPITEL 2	Das gute Gespräch	29
	Wie führe ich ein hilfreiches und zufriedenstellendes Arztgespräch?	30
KAPITEL 3	Bei der Hausärztin	56
	Wie rede ich über Gesundheit und Krankheit?	57
KAPITEL 4	Beim Facharzt	75
	Wie spreche ich über Untersuchung, Ergebnis und Behandlung?	77
KAPITEL 5	In der Klinik	97
	Wie bereite ich mich auf mein Behandlungsgespräch vor?	99
ANHANG	Was jetzt noch gut zu wissen ist	132
	Das kleine Abc fürs Sprechzimmer	133
	Webseiten und Tipps zum Weiterlesen	137
	Rund um den Arztbesuch – Alle Formulierungshilfen und Gesprächstipps im Überblick	141

Geleitwort

Ärzte sind keine Hellseher. Vor allem sind sie nicht die Halbgötter, für die sie von vielen lange gehalten wurden. Diese Bewunderung mag dem einen oder anderen geschmeichelt haben. Geholfen hat sie niemandem – weder dem Arzt noch dem Kranken. Einigen Patientinnen und Patienten hat diese falsche Ehrfurcht geradezu die Sprache verschlagen. Manchmal ist das leider auch heute noch so. In dem Moment, in dem Menschen eine ärztliche Praxis oder ein Krankenhaus betreten, erleben sie eine ihnen vollkommen fremde Welt. Sie fühlen sich beklommen darin und wissen oft kaum mehr, was sie eigentlich sagen wollten.

Mir ist es als Kind, und auch noch als jungem Mann, sehr oft selbst so ergangen. Zu meinem Schmerz und der Angst vor der Krankheit oder der drohenden Spritze kam noch meine Furcht vor der Autorität des Arztes hinzu. Das saß mir, dem damals Hilfesuchenden, wie der sprichwörtliche Klob im Hals oder ließ mich schwindelig werden. Diese Unsicherheit mit dem ärztlichen Alltag habe ich selbst in vielen Gesprächen von Patienten und Patientinnen erfahren.

Wir Therapeuten sind – abgesehen von plötzlichen Unfällen oder Organversagen – grundsätzlich darauf angewiesen, zuerst zu erfahren, wie es den Menschen geht, die unsere Hilfe suchen. Es ist wichtig, dass wir uns mit ihnen besprechen können, von ihnen erfahren, was sie bedrückt und wann, unter welchen Umständen sie wo Schmerz empfinden. Wir sollten auch wissen, was ihnen Sorgen bereitet, wovon sie sich körperlich oder auch seelisch beeinträchtigt fühlen. Nur so besteht für uns von Anfang an die Chance einer möglichst gezielten Diagnose und Behandlung.

Auch für das oft unvermeidliche Ausprobieren verschiedener Therapieansätze sind wir Ärztinnen und Ärzte angewiesen auf das, was wir im Gespräch von den Menschen in unserer Sprechstunde er-

fahren. Die Aussicht auf eine gute medizinische Versorgung ist umso größer, je stärker Arzt und Patient zusammenwirken. Je konkreter beide miteinander reden, desto mehr werden beide einander verstehen können.

Verfolgt man die Geschichte der Heilkunst, war das Befragen des Patienten – das sogenannte Anamnesegespräch – der Beginn jeder ärztlichen Konsultation. Erst in jüngerer Vergangenheit – seit wir begonnen haben, auf die naturwissenschaftlich fundierte Hightech-Medizin zu vertrauen – legten Ärztinnen und Ärzte weniger Wert auf die sprechende Medizin. Heute veranschlagen einige Ärztinnen und Ärzte für ein Patientengespräch nur drei Minuten. Es bedrückt mich, dass sich in dieser knappen Zeitspanne der eine erklären und der andere ihn verstehen soll. Es ist schlichtweg ein Ding der Unmöglichkeit – überfüllte Wartezimmer hin oder her! Der von den Kassen ausgeübte Sparzwang und die mangelnde Honorierung können diesen Zustand ebenso wenig rechtfertigen wie die Tatsache, dass sich viele Patienten ihrerseits nur dann am besten versorgt fühlen, wenn sie mit größtem technischen Aufwand behandelt werden.

So froh wir über den technischen Fortschritt sein dürfen, allein mit dem massiven Einsatz der Gerätemedizin ist den Menschen auf Dauer nicht zu helfen! Das Ganze bleibt in den allermeisten Fällen Stückwerk. Erst wenn Menschen wieder miteinander im Dialog stehen, sich ein vertrauensvolles Gespräch zwischen Arzt und Patient aufbaut und der Kranke selbst ausreichend zu Wort kommt, erreichen wir einen würdevollen Umgang miteinander. Zudem realisieren wir so eine medizinische Versorgung, in der der Mensch im Mittelpunkt steht. Jeder hat das Recht, in der Sprechstunde darüber zu reden, was ihm oder ihr fehlt. Niemand sollte befürchten müssen, sich zu blamieren, nur weil er oder sie sich nicht technologisch exakt auszudrücken vermag. Meiner Meinung nach haben es gute Ärztinnen und Ärzte seit jeher verstanden, auf Augenhöhe zu kommunizieren.

Vertrauen gewinnt, wer sich auf den anderen einlässt. Das ist im Leben ebenso wie in der medizinischen Praxis. Wer seine Patientinnen und Patienten dagegen mit vorschnell geäußerten diagnostischen Vermutungen überrumpelt, sie gar wortlos mit einem Rezept oder einer Überweisung entlässt, läuft Gefahr, sie in die Irre zu führen. Wird das Gespräch unterbrochen, noch bevor sich herausstellen konnte, welche weiteren ärztlichen Einschätzungen sich aus zusätzlichen Informationen von Seiten des Patienten hätten ergeben können, verlieren beide. Denn auch dabei kann gegenseitiges Vertrauen verloren gehen und Rat für die Hilfe zur Selbsthilfe beim Patienten nicht ankommen.

Hier müssen Ärztinnen und Ärzte – nach Jahrzehnten eines technikdominierten Vorgehens – sicher auch wieder lernen, aufmerksamer zuzuhören. Im ärztlichen Alltag ist es notwendig, jeden Menschen als Wesen mit all seinen Hoffnungen, Wünschen und Ängsten zu begreifen und nicht bloß als »Organ« zu sehen. Denn wir alle leben als Einheit von Körper und Geist, vereinen das denkende und fühlende System in uns, den Körpergeist eben, dessen einzelne Komponenten untrennbar sind. So meine ich.

Diese ganzheitliche Anamnese fordert von Ärztinnen und Ärzten, dass sie sich in die individuelle Wahrnehmung, die persönlichen Lebensumstände und emotionalen Zustände ihrer Patienten hinein fühlen und -arbeiten. Gleichmaßen fordert sie von Patientinnen und Patienten, dass sie in der Sprechstunde auskunftsbereit und selbst willens sind, eigene Hemmungen zu überwinden. Spontan mag das vielen heute – in Zeiten einer vielfach vernetzten Wissensgesellschaft – leichter fallen als früher. Dank des Internets kann sich fast jeder Mensch vorab über seine Beschwerden, mögliche Krankheiten und Therapieoptionen informieren. Und dennoch – oder gerade deshalb – sind viele im Arztgespräch von der ungewohnten Situation oder durch ihre mitgebrachten »Dr. Google«-Ergebnisse so irritiert, dass sie vergessen, was sie eigentlich sagen wollten. Aber das ist genau das, was Arzt oder Ärztin wissen müssen, um sinnvoll

helfen zu können. Dieser »Blackout« ist allerdings vermeidbar. Meiner Erfahrung nach hilft es sehr, wenn Patientinnen und Patienten sich Zeit nehmen, sich selbst auf den Arztbesuch und das Gespräch vorzubereiten. So wie ich es bereits in »Grönemeyers Hausbuch der Gesundheit« vor einigen Jahren exemplarisch für einzelne Krankheitsgruppen konkret vorgeschlagen habe.

Es ist wirklich keine Schande, in der Praxis einen Zettel aus der Tasche zu ziehen, auf dem zumindest drei für Sie persönlich wichtige Fragen stehen, die Sie unbedingt beantwortet bekommen möchten. Auch sich darauf Stichworte für das Arztgespräch zu notieren, ist absolut hilfreich. Ich selbst mache das genauso, wenn ich die Hilfe eines Kollegen brauche, und bin meinerseits froh über jeden Patienten, der so vorbereitet zu mir kommt.

Mit größter Freude empfehle ich Ihnen deshalb gerade dieses Buch: den ersten Patientenratgeber zur Kommunikation mit Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin für den nächsten Arztbesuch. Medizin auf Augenhöhe mit offenen Ohren, verständlicher Sprache, Zeit und liebevollem Herzen für die Patientinnen und Patienten – darum geht es. Denn nur zusammen mit Ihnen können wir Ärzte das tun, was der medizinische Fortschritt an Wohlergehen und an Heilung für Sie möglich macht. Wir sind Partner!

Mai 2019

Prof. em. Dr. med. Dietrich Grönemeyer

Lehrstuhl für Radiologie und Mikrotherapie
Universität Witten/Herdecke

EINLEITUNG

»Was habe ich wohl?«

Menschen, die krank sind, haben ein großes Informationsbedürfnis. Wahrscheinlich möchten auch Sie gern mehr über Ihren gesundheitlichen Zustand erfahren und besser verstehen, was Ihnen hilft.

Das Gute ist: Jedes Arztgespräch bietet die Möglichkeit zu so einem Informationsaustausch. Dazu schildern Sie Ihre Beschwerden. Erzählen, was Sie erwarten, worauf Sie hoffen oder was Sie bedrückt.

Hilfreich, wenn Sie für alle diese Informationen passende Worte finden, damit Ihr Gegenüber Sie richtig versteht und bestmöglich behandeln kann. Dabei will der vorliegende Ratgeber aus Patientensicht helfen.

Eine kleine Geschichte, die Mut macht

Stellen Sie sich vor, Sie sind krank und gehen zum Arzt. Sie bekommen sofort einen Termin. Die Zeit im Wartezimmer vergeht wie im Flug. Im Behandlungszimmer werden Sie freundlich von der Ärztin oder dem Arzt begrüßt. In einem vertrauensvollen Arztgespräch berichten Sie von Ihren Beschwerden. Sie fühlen sich verstanden und nach einigen ärztlichen Fragen, die Sie möglichst klar und ehrlich beantworten, sowie einer gründlichen Untersuchung verlassen Sie die Arztpraxis auch schon wieder. Sie sind erleichtert. Jetzt wissen Sie endlich, woran Sie erkrankt sind. Vielleicht haben Sie ein Rezept für ein bestimmtes Medikament bekommen, vielleicht eine Arbeitsunfähigkeitsbescheinigung, möglicherweise auch einen kleinen Notizzettel mit einem Folgetermin. Auf dem Heimweg besorgen Sie das Medikament. Zuhause angekommen nehmen Sie es ein. Sie legen sich hin, ruhen sich aus und am nächsten Tag geht es Ihnen schon ein bisschen besser.

Warum sind gute Arztgespräche so wichtig?

Wäre das nicht toll, wenn jeder Arztbesuch unkompliziert wäre? Jedes Arztgespräch angenehm? Und jede Behandlung erfolgreich?

Tatsächlich gibt es sie, diese guten Arztgespräche. Und sie scheinen gar nicht so selten zu sein. Aktuelle repräsentative Umfragen wie beispielsweise das Healthcare-Barometer 2018 und 2019 der Wirtschaftsprüfungsgesellschaft PricewaterhouseCoopers (s. Anhang ab Seite 138) zeigen, dass trotz verschiedener Kritikpunkte jeder dritte Bundesbürger mit der ärztlichen Behandlung rundum zufrieden ist. Das Vertrauen in das deutsche Gesundheitssystem ist groß: Mehr als die Hälfte aller Bürger zählen es zu den drei besten der Welt. Die Aus-

gangslage für zufriedenstellende Arztgespräche ist also eigentlich ganz positiv.

Als Psychologin und Autorin für Gesundheitsthemen weiß ich darüber hinaus aus zahlreichen Gesprächen mit Patienten und Ärzten: Auf beiden Seiten besteht ein großes Bedürfnis nach hilfreichen und klärenden Gesprächen – egal, ob es dabei in der Hausarztpraxis um Medikamente gegen Magenbeschwerden geht oder im Krankenhaus um die Narkose vor einer geplanten Operation.

Schließlich suchen kranke Menschen die Arztpraxis oder das Krankenhaus auf, um medizinische Hilfe zu bekommen und behandelt zu werden. Und Ärzte und Ärztinnen haben Medizin studiert und den Arztberuf ergriffen, um den Erkrankten zu helfen. Sie untersuchen, versorgen und behandeln ihre Patienten professionell und bestmöglich. Mit anderen Worten: Die Wünsche, Erwartungen und Ziele beider Gesprächspartner an ein Arztgespräch passen genau zusammen.

Nicht jedes Arztgespräch läuft automatisch zufriedenstellend für den Patienten

Andererseits zeigen Erfahrungen von Patienten aber auch, dass nicht jedes Arztgespräch von selbst erfreulich verläuft. Der positive und hilfreiche Austausch zwischen Patientin und Patient, manchmal auch den Angehörigen, und Arzt oder Ärztin gelingt nicht immer auf Anhieb.

Dafür kann es die verschiedensten Gründe geben: Die Ärztin oder der Arzt haben keine oder viel zu wenig Zeit. Für viele Patienten und ihre Angehörigen ist dieses der schwierigste Teil, der immer wieder für große Unzufriedenheit und auch für Irritationen sorgt.

Es kann auch sein, dass der Start in das Gespräch missglückt. Vielleicht sind Sie aufgrund Ihrer Krankheit stark verunsichert, und es fällt Ihnen schwer, sich Ihrem Gegenüber im Gespräch zu öffnen und anzuvertrauen.

Vielleicht sind auch Ihre Beschwerden nicht eindeutig, möglicherweise müssen weitere Untersuchungen erfolgen oder eine Diagnose

ist noch nicht abschließend möglich. Der Untersuchungsbefund kann niederschmetternd sein, eine schwierige persönliche Entscheidung kann anstehen oder Sie müssen sich damit abfinden, an einer chronischen Krankheit, die eine langwierige Behandlung nach sich zieht.

Für chronische Erkrankungen gibt es oftmals keine Aussicht auf vollständige Heilung, wohl aber hilfreiche medizinische Ratschläge für einen erträglichen, vielleicht sogar positiven Umgang damit.

Sollten Sie durch Beschwerden oder Schmerzen verunsichert, von unerwarteten Komplikationen oder schwierigen Untersuchungsbefunden betroffen sein oder an einer chronischen Erkrankung leiden: In allen diesen Situationen ist es besonders wichtig für Sie, wirksam mit den behandelnden Ärztinnen und Ärzten ins Gespräch zu kommen.

Drei Gründe, gut miteinander im Gespräch zu sein

Das zentrale Instrument für ein hilfreiches Miteinander von Patientinnen und Patienten mit ihren Ärztinnen und Ärzten ist das Gespräch. In der »Anamnese«, dem Erstgespräch, stellen Ihnen die Ärztin oder der Arzt verschiedene Fragen zu Ihren Anliegen, Beschwerden und/oder der Vorgeschichte Ihrer Krankheit. Mit dem »Aufklärungsgespräch« vor einer Operation bekommen Sie von Ihrem Gegenüber wichtige Informationen über Nutzen und Risiken eines bevorstehenden Eingriffs. Verlaufen die Gespräche zwischen Ihnen und Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt erfolgreich, so hat das gleich drei positive Effekte:

1. Gut miteinander im Gespräch zu sein ist die Basis für eine hilfreiche und vertrauensvolle Patient-Arzt-Beziehung. Solch eine positive Patient-Arzt-Beziehung wiederum spielt eine wichtige und unterstützende Rolle bei allen Fragen, Untersuchungen sowie Behandlungen. Sie ist ein solides und wirksames Fundament für alle Besserungs- und Heilungsprozesse.
2. Gut im Gespräch zu sein sorgt zwischen Ihnen, vielleicht auch Ihren Angehörigen und den Ärzten für den optima-

len Austausch aller medizinisch relevanten Informationen. Dieser fördert Ihre Zufriedenheit mit der Behandlung und Sie werden sich sicherer fühlen.

3. Gut und positiv im Gespräch zu sein hilft Ihnen, Ihre Beschwerden besser zu verstehen und zu lindern. Verschiedene Studien zeigen, dass positive Worte und Informationen die Selbstheilungskräfte aktivieren sowie den Heilungs- und Genesungsprozess verbessern. In einem angenehmen Arztgespräch fühlen Sie sich verstanden und erfahren, was Sie selbst zu Ihrer Gesundheit beitragen können. Je besser Sie Ihr Gegenüber verstehen, desto eher werden Sie die medizinischen Ratschläge auch umsetzen.

Neben dem persönlichen Bedürfnis nach einem hilfreichen und wirksamen Gespräch, welches Patienten und Ärzte führen, gibt es also auch starke medizinische Argumente für einen klaren und positiven Austausch. Über das richtige Verstehen aller medizinischen Zusammenhänge und Ratschläge hinaus, kann »sich verstehen« nämlich auch heißen, die eigenen Kräfte, Stärken und Ressourcen zu erkennen. Mit dem Entdecken und Wahrnehmen Ihrer eigenen Ressourcen leisten Sie selbst einen wichtigen Beitrag zu Ihrer Gesundheit. Alle an einem Gespräch beteiligten Personen können also nur gewinnen.

Deswegen möchte ich Sie als Psychologin mit dem vorliegenden Ratgeber ermutigen, unbeirrt und kontinuierlich das positive Arztgespräch zu suchen und zu führen. So ein Gespräch ist eigentlich ganz einfach, wenn man weiß und versteht, wie das geht.

Hilfreich ist auf jeden Fall, wenn Sie sich Ihrer eigenen Rolle als Patientin oder Patient bewusst sind (Kapitel 1) und die wichtigsten sprachlichen und psychologischen Grundlagen für ein gutes Gespräch kennen (mehr dazu im Kapitel 2). Sprache ist der General Schlüssel zum gegenseitigen Verständnis. Wichtige Informationen (mit)teilen, aufmerksam zuhören und wirklich verstehen, was Ihr Gegenüber sagt, stehen dabei im Mittelpunkt. So dient die Sprache dem wirksamen Miteinander von Patienten und Ärzten. Längst ist erwiesen, dass Worte positiv unterstützen und heilen können.

Wenn Sie Ihre Situation, Ihre Beschwerden oder Ihre Krankengeschichte klar darstellen, stellen Sie Ihrem Arzt oder Ihrer Ärztin damit wichtige Informationen zur Verfügung, sodass diese die optimalen nächsten Schritte oder eine Behandlung planen können.

Dies gilt in der Hausarztpraxis, beim Facharzt oder auch im Krankenhaus: Bereiten Sie sich sorgfältig auf das Arztgespräch vor und stellen Sie Ihre Fragen im Gespräch mit Bedacht. Sie gewinnen so mehr Sicherheit und Orientierung (Kapitel 3 bis 5).

Sprache ist der Schlüssel zum gegenseitigen Verständnis

Gleichzeitig ist Sprache auch ein wichtiger Schlüssel zum Verständnis der Welt – auch und gerade der Welt der modernen Medizin mit ihren strukturierten Abläufen und vielen komplizierten Fachbegriffen, die für Laien oft nicht verständlich sind. Deswegen liefere ich Ihnen für bestimmte Gesprächssituationen Orientierungshilfen, Checklisten und sprachliche Formulierungen – zum Beispiel rund um die Anamnese, Diagnose, um Untersuchungsbefunde, Behandlungs- und Therapiepläne oder Medikamente und ihre Wirkungen.

Im Anhang (s. Seite 133) finden Sie ein kleines Abc für das Sprechzimmer mit medizinischen Fachbegriffen.

Grundsätzlich möchte ich Sie mit diesem Ratgeber in jedem Arztgespräch zum direkten Austausch und zum Fragen und Nachfragen ermutigen: Fragen Sie Ihre Ärztin oder Ihren Arzt konsequent zu allen Fachbegriffen und Zusammenhängen, die Sie nicht verstehen. Das kommt Ihrer Gesundheit sowie Ihrem Wohlbefinden zugute.

Patientinnen und Patienten im deutschen Gesundheitssystem werden seit einigen Jahren zunehmend mit neuen Herausforderungen und Anforderungen konfrontiert, wie die Patienten-Universität der Medizinischen Hochschule Hannover festgestellt hat. Wichtige Zusammenhänge, die dort genannt werden, fasse ich hier zusammen. Für Sie als Patientin oder Patient sind dabei vor allem folgende Begriffe und Zusammenhänge wichtig:

- **Verantwortung und Eigeninitiative**
Patienten werden von Ärzten und medizinischen Fachkräften zunehmend als Partner gesehen, manchmal sogar als Kunden. Damit entstehen neue Verantwortungsbereiche: Patienten sollen sich zunehmend selbst informieren und organisieren.
- **Qualität der Gesundheitsinformationen**
Die Informationsflut über Gesundheitsthemen aller Art – ob im Internet oder in Büchern, Zeitschriften usw. – macht es für Patienten schwierig, seriöse und unabhängige Recherche-Quellen zu finden. Manche der gefundenen Informationen können auch verunsichern.

Vor diesem Hintergrund sollten Sie zwei Dinge auf jeden Fall tun:

1. Achten Sie darauf, dass Sie sich in unserem komplexen Gesundheitssystem als Mensch fühlen können und als Mensch behandelt werden.
2. Haben Sie selbst Recherchen über Ihre Beschwerden oder Ihre Erkrankung angestellt, teilen Sie dieses Wissen. Ihre Ärztin oder Ihr Arzt können diese Informationen fachlich fundiert einordnen. Studien haben gezeigt, dass ein Gespräch darüber die Arzt-Patient-Beziehung verbessert.

Wie wichtig und zukunftsweisend gute Gespräche zwischen Patienten und Ärzten für eine wirksame Beziehung und Behandlung sind, darauf weist auch der Weltärztebund (World Medical Association, WMA) deutlich hin. Dieser hat den »hippokratischen Eid« für Ärzte – das Genfer Gelöbnis aus dem Jahr 1948 – überarbeitet. Zwei Aspekte des neuen Versprechens sind für Patienten besonders wichtig, denn sie betreffen das heilsame Miteinander:

- **Respekt und Achtung vor der Selbstbestimmung und Würde**
Das bedeutet: Sie dürfen von Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt selbstverständlich erwarten, dass Sie respektvoll behandelt

werden, dass Ihre Bedürfnisse und Wünsche geachtet und dass Sie als ganzer Mensch gesehen werden.

- **Die Bereitschaft zum Teilen von medizinischem Wissen zum Wohl der Patienten**

Das bedeutet: Medizinisches Wissen und medizinische Informationen spielen in der aktuellen und zukünftigen Informationsgesellschaft eine zentrale Rolle. Als Patientin oder Patient haben Sie ein Recht darauf, dass Sie alle für Sie wichtigen Informationen bekommen und auch verstehen.

Nehmen Sie diese Rechte in jedes Gespräch mit. Fordern Sie freundlich, zugewandt und beständig ein, dass Sie als ganzer Mensch gesehen, behandelt und verstanden werden wollen. Dazu möchte ich Sie von ganzem Herzen ermuntern.

KAPITEL 1

Meine Rolle als Patient/-in

Wenn Sie sich krank fühlen oder bestimmte Beschwerden Sie belasten, entscheiden Sie sich wahrscheinlich über kurz oder lang für einen Arztbesuch. Sobald Sie nun zu einer Ärztin oder zu einem Arzt gehen, um eine medizinische Beratung oder Behandlung zu bekommen, werden Sie zum Patienten / zur Patientin.

Die beste Grundlage für eine erfolgreiche Beratung oder Behandlung ist ein gutes Arztgespräch, in welchem Sie von Ihren Beschwerden berichten können – und sich von Ihrem Gegenüber verstanden fühlen.

Susanne Meyer entscheidet sich, zum Arzt zu gehen

Schon seit einigen Tagen fühlt sich Susanne Meyer nicht hundertprozentig fit. Aber es kann ja immer mal sein, dass man nicht voll belastbar ist, denkt sie sich. Nun kommt jedoch auch noch ein unangenehmer Husten dazu, der zum Abend hin schlimmer wird und sie nachts nicht schlafen lässt. Am nächsten Tag geht Susanne Meyer in die Apotheke, schildert ihre Beschwerden und lässt sich beraten. Der Saft, den sie kauft und einnimmt, wirkt jedoch nicht. Als der Husten nach vier Tagen immer noch nicht weg ist, beschließt Susanne Meyer, ihren Hausarzt aufzusuchen.

Was zeichnet mich als Patientin oder Patient aus?

Wer ist schon gern krank? Und wer geht schon gern zum Arzt? Die Entscheidung, sich in ärztliche Behandlung zu geben, fällt nicht immer leicht. Das Beispiel von Susanne Meyer zeigt, dass meistens zwei entscheidende Dinge passieren müssen, damit sich ein kranker Mensch wirklich zu diesem Schritt entscheidet:

1. Die Patientin oder der Patient selbst empfindet seine Beschwerden als unangenehm und belastend.
2. Die Patientin oder der Patient macht die Erfahrung, selbst »mit dem eigenen Latein am Ende zu sein«: Alle Versuche, von allein wieder gesund zu werden, bleiben erfolglos. Und kein Hausmittel oder keine andere Maßnahme, die sonst vielleicht gegen die Beschwerden wirksam war, hilft.

Patientin oder Patient zu sein bedeutet also, sich in ärztliche Behandlung zu begeben, um dort medizinische Hilfe zu erfahren. Ob Sie an einem unangenehmen Husten leiden wie Susanne Meyer, an Magen-

beschwerden oder Gelenkschmerzen: Wenn Sie in eine Arztpraxis oder ein Krankenhaus gehen, sind Sie an einem gesundheitlichen Punkt angelangt, an dem Sie allein nicht weiterkommen. Damit die Ärztin oder der Arzt Ihnen bestmöglich helfen kann, ist es wichtig, dass Sie offen und ehrlich berichten, was Sie in die Arztpraxis führt.

Was von Kranken und Patienten erwartet wird

Interessant ist in diesem Zusammenhang, was der amerikanische Soziologe Talcott Parsons über das Kranksein und die damit verbundene Krankenrolle herausgefunden hat. Parsons beschreibt in seinem Buch »The Social System« wichtige Merkmale, von denen die Gesellschaft quasi automatisch ausgeht, wenn ein Mensch krank ist. Ich ziehe – frei nach Parsons – für Sie als Patientin oder Patient folgende Schlüsse daraus:

1. Sie haben Ihre Krankheit nicht selbst verschuldet.
2. Sie können nicht mehr alle Aufgaben und sozialen Verpflichtungen erfüllen (z. B. arbeiten). Deshalb sind Sie von diesen Aufgaben entbunden, solange Sie krank sind.
3. Sie möchten möglichst schnell wieder gesund werden.
4. Sie nehmen dafür professionelle medizinische Hilfe in Anspruch.

Entscheiden Sie sich also, einen Arzt aufzusuchen, so haben Sie unabhängig von Ihrer persönlichen Situation bereits ein kleines Paket voller Erkenntnisse dabei, die Sie mit in das Gespräch nehmen. So können Sie davon ausgehen, dass Sie

- an bestimmten unangenehmen oder belastenden Beschwerden leiden,
- sich allein nicht mehr zu helfen wissen,
- so schnell wie möglich wieder gesund werden möchten
- und dafür fachkundige medizinische Hilfe in Anspruch nehmen wollen.

Die Themen, die Sie als Patientin oder Patient mit dem Arzt oder der Ärztin besprechen wollen, unterscheiden sich stark von normalen und alltäglichen Gesprächsinhalten zu Hause oder im Beruf.

Gespräche als Patientin oder Patient sind anders

IN ALLTAGSGESPRÄCHEN ...	IM GESPRÄCH ALS PATIENT ...
... sind Sie in der Regel gesund.	... sind Sie krank.
... geht es Ihnen körperlich meist gut.	... geht es Ihnen körperlich schlecht.
... sind Sie guter Dinge.	... wissen Sie nicht weiter, sind Sie »hilflos«.
... zeigen Sie sich von Ihrer besten Seite.	... zeigen Sie die Seiten, die gerade nicht funktionieren.
... sprechen Sie gern über schöne und positive Dinge.	... müssen Sie eher über unangenehme oder negative Dinge sprechen, die Sie belasten oder stören.
... lassen Sie sich mit Ihrem Gegenüber im Gesprächsfluss treiben.	... wollen Sie von Ihrem Gegenüber medizinische Hilfe bekommen.

Im Gegensatz zu Alltagsgesprächen geht es im Arztgespräch also fast immer um unerfreuliche oder negative Dinge, die stören oder belasten. Selten geht man deshalb wirklich positiv gestimmt oder entspannt in ein Arztgespräch. Je nach persönlicher Belastung und dem Ernst der Lage ist man vielleicht sogar sehr aufgeregt oder ängstlich.

Viele Patienten erleben ein Gespräch in dieser Situation als anstrengend, unangenehm oder stressig. Das ist kein Wunder, denn wer krank ist, fühlt sich nicht nur unwohl, sondern oft auch unsicher und reagiert daher besonders sensibel, empfindlich und verletzbar. Zu körperlichen Beschwerden wie zum Beispiel Müdigkeit, Fieber oder Schmerzen kommen oft auch noch seelische Nöte, Fragen und Befürchtungen wie: »Was ist bloß mit mir los?«, »Warum geht es mir so schlecht?« oder »Hoffentlich ist es nichts Schlimmes!«

Mit anderen Worten: Beim Arzt sind Sie gerade nicht in Ihrer persönlichen Hochform. Das müssen Sie natürlich auch nicht sein. Schließlich suchen Sie genau deshalb medizinischen Rat.

Was genau erwarte ich von einem Arztgespräch?

Ihre persönliche Antwort auf die Frage »Was genau erwarte ich von einem Arztgespräch?« ist wichtig. Denn die Erwartungen, mit denen Sie in ein Arztgespräch gehen, beeinflussen das, was Sie Ihrem Gegenüber erzählen und was nicht, welche Informationen Sie preisgeben, welche Fragen Sie stellen und sogar, mit welchem Ergebnis Sie aus dem Gespräch wieder herausgehen.

Stellen Sie sich eher auf ein positives oder eher auf ein negatives Gespräch ein? In Arztgesprächen geht es nur selten um positive Dinge oder erfreuliche Belange. Stattdessen dreht sich das Gespräch häufig um Beschwerden und Symptome, Probleme und Defizite – kurzum: um alles das, was in Ihrem Körper oder Ihrer Psyche gerade oder schon seit längerem nicht richtig funktioniert.

Und da sollen Sie sich auf ein Gespräch freuen können? Vielleicht denken Sie insgeheim sogar: »Ach, was soll's? Der Arzt kann mir sowieso nicht weiterhelfen ...«

So ein Gedanke oder so eine negative Erwartung ist in schweren Zeiten verständlich, aber leider nicht hilfreich. Mutlosigkeit und Zweifel sind keine idealen Begleiter für ein erhellendes Arztgespräch oder eine erfolgreiche Behandlung. Haben Sie solche Gedanken aber immer wieder, so ist es wichtig, mit Ihrem Arzt auch darüber zu sprechen. Wie Sie das tun können, erfahren Sie in den Beispielen auf Seite 31.

Viel wirksamer ist es, wenn Sie von dem, was Sie sagen und tun, sowie von dem, was Sie bei Ihrem Arzt in Erfahrung bringen, persönlich überzeugt sind. Trotzdem ist es natürlich unrealistisch zu erwarten, dass Sie nach jedem Arztgespräch so positiv gestimmt sind, dass Sie vor Glück aus dem Behandlungszimmer schweben.

Aber ich möchte Sie ermutigen, in Arztgesprächen nicht nur alles Wichtige über Ihre Beschwerden und Ihre Erkrankung herauszufinden, sondern auch nach stärkenden und hilfreichen medizinischen Informationen zu fragen. Das ist für Sie und Ihren Behandlungserfolg wichtig.

Gehen Sie mit allen Ihren Beschwerden und Problemen grundsätzlich positiv und zuversichtlich gestimmt in das nächste Gespräch mit Ihrer Ärztin oder Ihrem Arzt. Damit schaffen Sie schon vorab eine wichtige Voraussetzung, um ein vertrauensvolles Miteinander zu finden, in dem Sie offen und ehrlich miteinander sprechen können.

Der »moderne« Patient – zwischen Eigenverantwortung und Überforderung

In den vergangenen Jahren hat ein neues Schlagwort den Patientenalltag erobert: »Eigenverantwortung«. Aber was genau ist damit eigentlich gemeint?

Einerseits haben Pharmakonzerne und Medizingerätehersteller den Eindruck entstehen lassen, dass es für jedes gesundheitliche Problem eine wirksame Pille oder eine spezielle Behandlungsmethode gibt. Patienten müssen dann »nur« noch ein bestimmtes Medikament oder ein besonderes Verfahren »konsumieren« und schon sind sie bestmöglich behandelt.

Andererseits: Welche Verbesserung der Lebensqualität könnte schon vorher durch umfassende medizinische Aufklärung, den Beschwerden angepasste Bewegung und einen gesunden Lebensstil erreicht werden? Und welche Verbesserung der eigenen Lebensqualität ließe sich auch für Menschen mit einer chronischen Krankheit erreichen, wenn das Leben nicht nur danach ausgerichtet würde, was »alles« nicht funktioniert, sondern gemeinsam mit der Ärztin oder dem Arzt aktiv darauf geschaut wird, was »alles« noch sehr gut machbar ist.

In diesem Sinn meint »Eigenverantwortung«, sich als Patientin oder Patient nicht mit der Verschreibung von Medikamenten- und

Behandlungsplänen zufriedenzugeben. Sondern sich darüber hinaus verschiedene Möglichkeiten »zurückzuerobern«, um die eigene Gesundheit selbst positiv zu beeinflussen.

Es ist hilfreich, einen Moment lang über diese Eigenverantwortung nachzudenken. Denn so können Sie sich auch über Ihren eigenen Handlungs- und Gesprächsrahmen klarer werden. Als eigenverantwortliche Patientin oder eigenverantwortlicher Patient können Sie sich gesundheitsbewusst verhalten. Sie können selbstbewusst, strukturiert und gut informiert in ein Gespräch gehen.

Gleichzeitig können Sie sich durch den Appell an Ihre Eigenverantwortung aber auch verunsichert, hilflos oder überfordert fühlen. Vielleicht schaffen Sie es gerade nicht, sich gesundheitsbewusst zu verhalten? Falls Sie verunsichert oder überfordert sind, sollten Sie diese Information an Ihre Ärztin oder Ihren Arzt weitergeben. Auch damit verhalten Sie sich sehr eigenverantwortlich.

Als eigenverantwortliche/-r Patient/-in können Sie ...

SELBSTBEWUSST UND ZIELSTREBIG SEIN UND ...	SIE DÜRFEN ABER AUCH ...
... Termine vereinbaren.	... Termine nicht wahrnehmen/verschieben (dafür ist es wichtig, den Termin in der Arztpraxis rechtzeitig – mindestens 24 Stunden vorher – abzusagen).
... strukturieren und planen.	... hilflos sein und sich gerade nicht in der Lage fühlen, Informationen zu verstehen, zu sortieren oder etwas umzusetzen.
... klare Fragen stellen.	... einfach fragen, was Sie als betroffene/-r Patient/-in noch unbedingt wissen oder beachten sollten.
... kompetent sein und sich wie ein »Manager« oder eine »Managerin« Ihrer Gesundheit fühlen.	... sich dafür nicht kompetent fühlen und trotzdem darauf vertrauen, dass Sie in einem klaren Gespräch alle wichtigen medizinischen Informationen verstehen.

SELBSTBEWUSST UND ZIELSTREBIG SEIN UND ...	SIE DÜRFEN ABER AUCH ...
... gut informiert sein.	... auf die Informationen und die Kompetenz des Arztes vertrauen.
... Informationen erbitten.	... bei allen Informationen, die Sie bekommen, jederzeit nachfragen, ob Sie alles richtig verstanden haben.
... Informationen ablehnen.	... merken und spüren, dass Sie noch Zeit brauchen, bevor Sie neue Informationen verkraften können.
... selbst mitschreiben.	... bitten, dass Ihnen der Arzt den Namen eines Medikamentes aufschreibt oder den Behandlungsplan ausdruckt.
... sich an die medizinischen Ratschläge und den Behandlungsplan halten.	... sich selbst und dem Arzt eingestehen, dass Sie es nicht geschafft haben, sich an alle Ratschläge und Pläne zu halten.

Es ist wichtig zu verstehen, dass Eigenverantwortung ganz unterschiedlich aussehen kann. Keinesfalls bedeutet es, dass Sie »der perfekte rundum kompetente Patient« oder »die perfekte rundum kompetente Patientin« sein sollen. Sie müssen nicht alles eigenverantwortlich »managen« oder im Griff haben – schließlich sind Sie krank.

Und vergessen Sie nicht: Die Verantwortung für Ihre Behandlung tragen die Ärztinnen und Ärzte. Sie haben schließlich jahrelang Medizin studiert. Dank spezieller Facharztausbildungen oder/und anderer medizinischer Weiterbildungen und ihrem klinischen Erfahrungsschatz wissen sie genau, was sie tun.

Manchmal mögen gerade die ersten Gespräche wie eine Prüfung wirken, aber machen Sie sich klar: Sie können nichts »Falsches« sagen oder tun, solange Sie ehrlich zu sich selbst und Ihrem Gegenüber sind.

Ich möchte Sie an dieser Stelle aber auch ausdrücklich von dem Gedanken entlasten, »perfekt« auf jedes Arztgespräch vorbereitet zu sein.

Es kann in manchen Fällen sicher hilfreich sein, sich vorab umfassend zu informieren, beispielsweise über ein bestimmtes Medikament, eine Untersuchungsmethode, eine Operationstechnik oder die Vor- und Nachteile einer konservativen Therapie. Sollte eine Recherche Sie jedoch überfordern, müssen Sie nicht umfassend informiert sein. Sie dürfen sich auch auf das verlassen, was Ihnen Ihre Ärztin oder Ihr Arzt erklärt – vorausgesetzt, Sie verstehen alles, was Ihnen gesagt wird, und fühlen sich verstanden.

Es gibt sicher zu allen Beschwerden und Erkrankungen eine Unmenge an Fragen, die Sie stellen könnten. Aber Sie müssen diese Fragen nicht alle sofort im ersten Gespräch stellen.

Selbst wenn das eigene Informationsbedürfnis groß ist – alle erhaltenen Informationen wollen auch verstanden, eingeordnet und verarbeitet werden. Gerade bei den riesigen Mengen an detailliertem Fachwissen, über welches die einzelnen medizinischen Disziplinen heute verfügen (eine Übersicht medizinischer Fachgebiete finden Sie auf Seite 93), können zu viele und zu detaillierte Fachinformationen auch zu einer Belastung werden und Stress auslösen.

Deshalb ist es hilfreich, bei der Vorbereitung auf Ihr Arztgespräch vorab zu überlegen, was genau Ihnen wirklich wichtig ist. Wenn es Ihnen gelingt, sich auf die für Sie wesentlichen Informationen und Fragen zu beschränken, sorgen Sie gleichzeitig dafür, im Gespräch nicht überfordert zu werden.

Eigenverantwortlich im Gespräch zu sein bedeutet:

- Sie beschreiben der Ärztin oder dem Arzt Ihre persönliche Situation möglichst offen und ehrlich.
- Sie achten darauf, dass Sie im Gespräch die für Sie wesentlichen Informationen erhalten.
- Sie geben Bescheid und fragen nach, wenn Sie eine Information, einen Fachbegriff oder einen Zusammenhang nicht verstehen.
- Sie teilen der Ärztin oder dem Arzt mit, wenn Sie sich von Untersuchungsbefunden, Mitteilungen oder Informationen überfordert fühlen.

Aufmerksame Selbstwahrnehmung: Wie geht es mir?

Auf die ärztliche Frage »Wie geht es Ihnen heute?« bietet die Sprache sehr viel mehr Ausdrucksmöglichkeiten als »Frau Doktor, mir geht es gut« oder »Herr Doktor, mir geht es schlecht«.

Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um in sich und Ihren Körper hineinzuhören: Welche der folgenden Wörter beschreiben am ehesten, wie es Ihnen gerade geht?

Ziel dieser kleinen Überlegung ist nicht, sich in möglichst vielen Ausdrücken wiederzufinden. Vielmehr soll im Vordergrund stehen, den eigenen Gemüts- und Gesundheitszustand etwas genauer einschätzen und beschreiben zu können.

Mein Zustand: »Frau/Herr Doktor, mir geht es ...«

GUT, ICH BIN ...	SCHLECHT, ICH BIN ...
erleichtert	niedergedrückt
zuversichtlich	ängstlich
hoffnungsvoll	mutlos
entspannt	angespannt
ruhig	unruhig
gelassen	aufgeregt oder nervös
motiviert	alarmiert
sicher	unsicher
stark	schwach
wach	schläfrig
geduldig	ungeduldig
klar	verwirrt
zufrieden	unzufrieden

Wie rede ich über Gesundheit und Krankheit?

Jeder Mensch möchte beim Arztbesuch gehört und verstanden werden – und verstehen, was die Ärztin oder der Arzt sagt.

Die Diplom-Psychologin Kirsten Khaschei zeigt in diesem ersten Ratgeber aus Patienten- und Angehörigensicht, wie hilfreiche und klärende Gespräche mit Hausärzten, Fachärzten und in der Klinik gelingen.

Leicht verständlich und sofort anwendbar:

- › Authentische Beispielsätze und Formulierungshilfen
- › Wertvolles Hintergrundwissen zu meiner Rolle als Patient
- › Ausführlicher Service-Teil zu Websites und Gesundheitstipps
- › Plus: Ein kleines „Abc fürs Sprechzimmer“ mit den wichtigsten medizinischen Fachbegriffen

„Medizin auf Augenhöhe mit offenen Ohren, verständlicher Sprache, Zeit und liebevollem Herzen für die Patientinnen und Patienten – darum geht es. Dieser Ratgeber ist klasse und hat mich sehr beeindruckt.“

Prof. Dr. med. Dietrich Grönemeyer



Kirsten Khaschei ist Diplom-Psychologin und Sachbuch-Autorin mit den Schwerpunkten Gesundheit und Psychologie. Sie arbeitet u. a. für die Stiftung Warentest und die Bundeszentrale für gesundheitliche Aufklärung (BZgA). Gespräche zugewandt, positiv und offen zu führen, ist für sie ein zentrales berufliches Anliegen.