

# Anamnese

## Das Zitat

Für den Patienten sind die fünf oder zehn Minuten der Konsultation eingebettet in seinen Tag als Mittelpunkt, als eine Kostbarkeit, als ein magisches Zentrum. Er bringt dafür Opfer, er muss sie abverdienen, er sitzt sie oft stundenlang im Wartezimmer ab. Nach all diesen Schwierigkeiten sollte ihm diese, wenn auch noch so kurze Konsultation, voll und exklusiv gewährt werden.

Nun aber steht auf dem Pult der meisten Ärzte ein Telefon. Dieser Apparat ruft ihn mitten aus dem Gespräch, mitten aus der Untersuchung weg. Der Patient, entblösst, wird unfreiwilliger, fröstelnder, sich unbehaglich fühlender Mithörer. Die Unterbrechung der Konsultation wird von ihm als die Unterbrechung eines Stromkreises, eines Zaubers, als eine Art Ernüchterung empfunden. Er wird um die wichtigsten Minuten seines Tages geprellt.

Während des Telefongesprächs verändert sich in ihm auch das Bild des Arztes; die so notwendige Illusion der Exklusivität, wenigstens während der kargen Minuten seiner Konsultation, wird zerstört. Die Sprechweise des Arztes, die der Patient auf sich gemünzt glaubte, entpuppt sich als Jargon des Berufes. Die Ungestörtheit, diese samtene, fast feierliche Stille, die früheren Sprechzimmern mit ihren gepolsterten Doppeltüren und dem gemilderten Licht eigen war, sollte erhalten bleiben.

(Schriftsteller Kurt Guggenheim in seinem Vortrag: «Der Arzt, vom Patienten aus gesehen», Frühjahresversammlung der Zürcher Ärztesgesellschaft 1963.)

## Der Tipp

### Bitte nicht stören!

**Machen Sie Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wieder einmal klar, dass Sie während Gesprächen mit Patienten prinzipiell nicht gestört werden möchten und definieren Sie die Notfälle und sonstigen Ausnahmen von dieser Regel möglichst streng, ohne Rücksichten auf VIP und andere notorische «Stürmi».**

**Reservieren Sie sich unantastbare, wertvolle Zeiten, während der Sie weder durch direkten Anruf, noch durch persönlichen Sucher oder Handy erreichbar sind.**

## Die Story

Nach der dritten telefonischen Unterbrechung der Konsultation erhob sich der durch lange Wartezeit ohnehin schon verärgerte Patient und verliess die Praxis auf Nimmerwiedersehen. (Unliebsame Erfahrung eines in die Routine abgeglittenen Kollegen, der seine Sprechstunden seither wieder besser organisiert hat).