

Anamnese

Das Zitat

Wie soll der Arzt den Patienten in der Sprechstunde empfangen? Die Antwort lautet: keineswegs, indem er am Schreibtisch sitzen bleibt, noch Eintragungen über den letzten Patienten macht und ohne Blickkontakt sagt: «Sie können sich schon mal setzen.» Der Arzt soll zumindest aus seinem Sessel aufstehen, den Patienten freundlich ansehen und ihn mit einer einladenden Handbewegung zu sich bitten. Bleibt er hinter dem Schreibtisch, so kann das Gefühl einer Barriere entstehen. Der Empfang wirkt persönlicher, wenn man sein «persönliches Revier» entgegenkommend verlässt und neben den Schreibtisch tritt, um den Patienten mit Handschlag zu begrüßen. Als nächstes sollte man dann dem Patienten Platz anbieten und ihn sich als Ersten setzen lassen.

(Linus Geisler: «Arzt und Patient – Begegnung im Gespräch», 4. Aufl. pmi Verlag, Frankfurt am Main 2002.)

Der Tipp

Entgegenkommende Höflichkeit zahlt sich aus

Die Empfehlungen des sehr erfahrenen Kliniklers Prof. Geisler, der ein ausgezeichnetes Buch über den Umgang mit Patienten geschrieben hat, wirken für jüngere Kolleginnen und Kollegen vielleicht etwas verstaubt, Herzlichkeit muss ja nicht an ein Zeremoniell im weissen Kittel gebunden sein. Viele ältere Patientinnen und Patienten schätzen es aber sehr, wenn sie mit höflichen Umgangsformen empfangen werden, weil es ihnen zeigt, dass man sie respektiert. Sie haben Zeit, um es weiter zu erzählen. Auf diese wirkungsvolle Mundpropaganda sollte niemand leichtfertig verzichten.

(Abgesehen davon ist es für Sitzende gesund, immer wieder einmal aufzustehen und ein paar Schritte zu gehen ...)

Die Story

Medizinsendung am Schweizer Fernsehen. Einem Privatdozenten wurde Gelegenheit geboten, eine vielversprechende neue Therapie vorzustellen. Er empfing in seinem Arztbüro vor laufender Kamera eine adipöse, leicht gehbehinderte Patientin und benahm sich genau so, wie man es keineswegs tun sollte. Ob das den Zuschauern aufgefallen ist und was sie sich dabei gedacht haben, ist nicht bekannt. Mag auch sein, dass sich der Arzt ungünstig in Szene gesetzt hat, weil das Aufnahmeteam spontanes Verhalten erschwerte. Jedenfalls haben die abstossenden Bilder den Anstoss zu diesem Knigge-Beitrag gegeben.