

# Anamnese

## Das Zitat

Patients can usually distinguish a physician who is genuinely interested in them from one who appears interested because he wishes to give that impression. If the physician's feeling for the patient's suffering is right, the right words will come out.

(Ian Stevenson, "Medical History Taking", Paul B. Hoeber, New York 1960.)

## Der Tipp

### Pannenhilfe

Wenn die Anamnese nicht vorankommt, wenn der Patient sich verschliesst, wenn in beiden Gesprächspartnern ungute Gefühle entstehen, wenn Mimik, Körperhaltung und Wortwahl zeigen, dass Verkrampfungen oder Ärger den Austausch verhindern, dann ist es höchste Zeit, einen Notstopp vorzunehmen und das Pannendreieck aufzustellen. Das Gespräch kann am ehesten wieder in Gang gebracht werden, wenn sich Arzt und Patient bemühen, gemeinsam die Ursache der Störung zu finden. Beide müssen den Kopf unter die Motorhaube stecken und nachsehen, was los ist.

Es ist deshalb ratsam, den Patienten direkt auf die unbefriedigende Situation anzusprechen: «Ich habe den Eindruck, dass wir uns nicht ganz verstehen? Möchten Sie mir etwas ganz anderes, für Sie wichtigeres sagen? Kann ich sonst etwas für Sie tun?» Bestenfalls bringt eine solche Aufmunterung einen Patienten dazu, seine dringendsten Fragen oder Ängste zu äussern. Oft aber wird er sich weiterhin verschliessen oder sogar mit zunehmendem Unwillen reagieren.

Man wird dann vorsichtig einige Kommunikationsprobleme ansprechen, die beim Arzt oder beim Patienten liegen können. Die Checkliste ist unvollständig, umfasst aber etwa:

#### *Der Patient*

- sieht im Arzt eine Autoritätsperson, die ihn an unguete Erfahrungen mit Eltern, Lehrern oder anderen Vorgesetzten erinnert,
- hat Angst vor eigenen Emotionen, befürchtet Verlust der Selbstkontrolle,
- scheut sich, einen schlechten Eindruck von sich zu machen,
- zweifelt, ob seine Aussagen wirklich absolut vertraulich bleiben,
- möchte nicht von Anfängern oder Ausländern, als Frau nicht von Männern, beziehungsweise als Mann nicht von Frauen befragt werden.

#### *Der Arzt*

- drückt sich akustisch oder inhaltlich zu wenig verständlich aus,
- zeigt verbal oder averbal zu wenig Interesse und Empathie,
- stellt zu früh intime Fragen oder umgeht sie, wenn Andeutungen fallen,
- hat Vorurteile gegen diesen Typus von Patienten,
- versäumt es, den Patienten immer wieder zu informieren und zu überprüfen, ob er auch verstanden worden ist.

## Die Story

Der freundliche alte Herr beantwortete zu Beginn der Anamnese alle Fragen mit einem herzhaften «Ja, ja». Dann schaltete er doch noch sein feines Phonak-Hörgerät ein.