Wer bin ich? Was werde ich für Sie tun?

Bernhard Gurtner

Das Zitat

«In der Regel beginnt das Erstgespräch mit der persönlichen Vorstellung des Arztes. Der Arzt nennt seinen Namen, seine Funktion und das Ziel, auf das hin er das Gespräch zu führen beabsichtigt. Eine solche Vorstellung ist besonders in klinischen Verhältnissen unerlässlich, in welchen der Patient mit einer Vielzahl von Ärzten konfrontiert sein kann. Mit der Vorstellung tritt der Arzt aus der Anonymität der Klinik heraus. Gerade dieses Heraustreten scheint aber für viele Ärzte schwierig zu sein. Nur so, oder aber mit einer Missachtung von Patienten-Interessen, ist das häufige Unterbleiben einer persönlichen Vorstellung zu verstehen.»
(Meerwein F. Das ärztliche Gespräch. Grundlagen und Anwendungen, 4., unveränderte Auflage, Bern: Verlag Hans Huber; 1998)

Der Tipp

Was Fritz Meerwein vor 30 Jahren angemahnt hat, ist in den seither um ein vielfaches gewachsenen Kliniken, in denen sich das Personal im Schichtbetrieb ablöst, noch bedeutend wichtiger geworden. Die an die Brust gesteckten oder in der Tasche vergessenen kleinbeschrifteten Namensschildchen haben das Problem nur teilweise gelöst und dispensieren nicht davon, bei allen Erstkontakten gut verständlich den eigenen Namen zu nennen und die zu erfüllende Funktion zu deklarieren. Man soll sich auch vergewissern, ob der mit den vielen ungewohnten Eindrücken überforderte Spitalpatient gehört hat und versteht, was ihm der neu hinzugekommene Doktor mitteilen möchte.

Es hilft den Patienten, wenn man in einfachen Worten erklärt, wofür man ärztlich zuständig ist, und welche Untersuchung oder Behandlung man vornehmen möchte. Die blosse Nennung des Facharzttitels genügt nicht, weil viele Patienten nicht genau wissen, was Gastroenterologen, Urologen, Radiologen oder Anästhesisten mit ihnen vorhaben. Ganz besonders wichtig ist es, Neueintretenden wenn immer möglich mitzuteilen und gegebenenfalls aufzuschreiben, wer als «Hausarzt» die für sie verantwortliche Ansprechperson sein wird.

Praktizierende Kollegen haben sich früher nur mit einem Inserat bei der Praxiseröffnung und mit den im Wartezimmer aufgehängten Diplomen vorgestellt. Heute outen sich viele auf einer eigenen Homepage mit einer Darstellung ihres beruflichen Werdegangs und informieren ausführlich über die von ihnen angebotenen Dienste. In anderen Praxen liegen Merkblätter auf, doch wirkt es sympathischer, wenn der Arzt bei einer Erstkonsultation persönlich auf die wichtigsten Punkte hinweist und mit einem kurzen Selbstporträt eine Vertrauensbasis zu schaffen versucht.

Die Story

Der alte Herzpatient war schwerhörig und hatte zudem seine Brille verlegt. Wie gewünscht, besuchte ihn der Spitalpfarrer, der in Zivilkleidung nicht als Geistlicher erkennbar war. Der Patient beklagte sich denn auch, dass der Pfarrer nicht vorbeigekommen sei. Nur ein Coiffeur habe sich ihm aufgedrängt und ihm die Hände auf den Kopf gelegt. «Meine Frisur ist doch noch in Ordnung, oder?»