



Liebe Leserin, lieber Leser,

vielleicht haben Sie auch schon einmal eine Situation in der Arztpraxis erlebt, bei der Sie unsicher waren, wie Sie sich am besten im Kontakt mit Ihrem Arzt verhalten sollten. Wir haben diese Situationen zusammengetragen und Vorschläge erarbeitet. Diese Empfehlungen sollen Sie unterstützen, Ihr Anliegen in Ihrem Sinne mitzuteilen und ein möglichst positives Gespräch mit Ihrem behandelnden Arzt führen zu können.

Ihre Partner der Initiative „Ich beim Arzt“

Ich fühle mich nicht respektiert

Situation aus Sicht des Patienten	Ziel	So kann ich mich verhalten
Ich komme ins Sprechzimmer, der Arzt begrüßt mich nicht, sondern schaut auf den Bildschirm.	Ich möchte, dass der Arzt Blickkontakt aufnimmt und mich begrüßt.	Möglichkeit 1: Ich begrüße den Arzt, setze mich hin und warte, bis der Arzt mich anschaut. Möglichkeit 2: Ich begrüße den Arzt, setze mich hin und frage: „Haben Sie schon Zeit für mich oder soll ich noch kurz warten?“
Der Arzt redet mit mir und schaut mich dabei nicht an/schaut nur auf den Bildschirm.	Ich möchte die volle Aufmerksamkeit des Arztes erhalten.	Möglichkeit 1: Ich warte und rede erst, wenn der Arzt mich anschaut. Möglichkeit 2: Ich sage: „Ich würde gerne warten, bis Sie mit Ihren Eintragungen fertig sind.“

<p>Der Arzt nimmt meine Situation/-Beschwerden/Erfahrungen nicht ernst, z. B. „Sowas habe ich noch nie gehört ...“, „Die Nebenwirkungen, die Sie da beschreiben, können nicht sein ...“ oder „Da sind Sie die Erste ...“.</p>	<p>Ich möchte, dass der Arzt auf mich eingeht.</p>	<p>Möglichkeit 1: Ich erkläre, dass die geschilderten Beschwerden nicht eingebildet sind und wie diese meinen Alltag beeinträchtigen. Möglichkeit 2: Ich konkretisiere die Situation/ Beschwerden wiederholt und erläutere sie, z. B.: „Wie können Sie mir helfen, dass meine Situation besser wird?“</p>
<p>Ich habe eine Liste mit den Vorbefunden, Therapien und Medikamenten vorbereitet und will sie dem Arzt geben. Der Arzt sagt: „Die brauche ich nicht.“</p>	<p>Ich möchte die Ablehnung verstehen und erklären, warum die Liste für mich wichtig ist.</p>	<p>Ich frage, warum diese nicht benötigt wird, sofern der Arzt dies nicht von selbst erklärt. Ich hebe die Liste auf jeden Fall auf.</p>
<p>Der Arzt gibt mir keine Antworten auf meine Fragen.</p>	<p>Ich möchte Antworten.</p>	<p>Ich frage nochmals nach, bis ich eine Antwort erhalten habe.</p>
<p>Ich habe mich vorbereitet/eingelesen und der Arzt geht auf meine Kenntnisse oder die mir vorliegenden Informationen nicht ein (z. B.: „Das überlassen Sie mal mir ...“).</p>	<p>Ich möchte, dass meine Kenntnisse im Gespräch einbezogen werden.</p>	<p>Ich frage den Arzt, was gegen meine Kenntnisse/ Informationen spricht.</p>
<p>Der Arzt unterbricht mich/meine Schilderungen nach wenigen Sekunden.</p>	<p>Ich möchte ausreden dürfen.</p>	<p>Trotz Verständnis für den Arzt ist es notwendig, dass Sie Ihre Schilderungen zu Ende bringen können (konzentrieren Sie sich dabei auf die relevanten Informationen)</p> <p>Möglichkeit 1: Ich sage dem Arzt vorher, wie viel Zeit ich dafür benötige. Möglichkeit 2: Ich bitte den Arzt höflich, mich ausreden zu lassen.</p>

Situation aus Sicht des Patienten

Ziel

So kann ich mich verhalten

Der Arzt informiert mich nicht über das, was als nächstes passiert.

Ich möchte vorher informiert sein.

Ich bitte den Arzt vor Beginn der Therapie/Maßnahmen um Informationen über deren Verlauf.

Patienten-Arzt-Gespräch wird (mehrfach) unterbrochen (Telefonanrufe, Mitarbeiter).

Ich möchte die volle Aufmerksamkeit meines Arztes erreichen.

Möglichkeit 1: Ich warte ab und rede erst, wenn der Arzt mich anschaut.

Möglichkeit 2: Ich sage: „Ich würde gerne warten, bis Sie mit Ihren Telefonaten fertig sind.“

Ich verstehe den Arzt nicht

Situation aus Sicht des Patienten

Ziel

So kann ich mich verhalten

Der Arzt erklärt das Vorgehen nicht oder nicht so, dass es verständlich ist.

Ich möchte alles verstehen.

Möglichkeit 1: Ich frage nach Alternativen bzw. frage grundsätzlich nach.

Möglichkeit 2: Ich ziehe einen Arztwechsel in Erwägung.

Der Arzt benutzt (nur) Fremdworte, die ich nicht verstehe.

Ich möchte alles verstehen.

Möglichkeit 1: Ich bitte um Erklärung.

Möglichkeit 2: Ich teile dem Arzt mit, wie ich es verstanden habe.

Möglichkeit 3: Ich frage nach.

Situation aus Sicht des Patienten

Der Arzt berichtet mir zu ausführlich über seine Erfahrungen/Kompetenzen.

Ziel

Ich möchte die Aufmerksamkeit auf mein Anliegen lenken.

So kann ich mich verhalten

Möglichkeit 1: Ich zeige keine Reaktion.

Möglichkeit 2: Ich lasse ihn ausreden und nutze eine Pause für meine Fragen.

Ich habe Unbehagen / Ängste

Situation aus Sicht des Patienten

Wie spreche ich als Patient unangenehme Themen wie z.B. Inkontinenz oder Ähnliches an?

Ziel

Ich möchte mich auch bei „heiklen“ Themen wohlfühlen.

So kann ich mich verhalten

Ich informiere den Arzt vorher über mein Unbehagen und dass es mir sehr schwer fällt, dies Thema anzusprechen.
So ist er vorbereitet und in den meisten Fällen ermutigt der Arzt den Patienten, weiter zu sprechen.

Für die Untersuchung sollte ich mich ausziehen und muss dann lange warten.

Ich möchte diese Situation schnellstmöglich beenden.

Wenn ich friere, ziehe ich mich wieder an, da sich die Schmerzen dadurch evtl. verstärken könnten.
Wird der Arzt daraufhin ärgerlich, erkläre ich ihm dieses.
Bei Unverständnis seinerseits überlege ich mir, ob ich Vertrauen zu ihm habe und lasse es so stehen.
Wenn nicht, wäre es besser, den Arzt zu wechseln.

Ich habe Angst, dass rauskommt, dass ich schon bei einem anderen (Fach)Arzt war: Wie sind hier meine Rechte und Pflichten?

Ich möchte mich nicht rechtfertigen müssen.

Diese Angst muss nicht sein. Seit Mitte 2015 hat das Gesetz den Anspruch auf eine ärztliche Zweitmeinung festgeschrieben.
Sie haben das Recht zur Einsicht in Ihre Krankenakte und Befunde.

Therapieentscheidung

Situation aus Sicht des Patienten	Ziel	So kann ich mich verhalten
Ich habe Bedenken gegenüber der vorgeschlagenen Behandlung, traue mich aber nicht, diese zu äußern.	Ich möchte meine Bedenken äußern, um die bestmögliche Behandlung zu erhalten und von der Behandlung überzeugt zu sein.	Ich teile dem Arzt die eigene Unsicherheit mit: Möglichkeit 1: „Mir ist noch unklar, ob die Behandlung bei meinen Vorerkrankungen für mich geeignet ist.“ Möglichkeit 2: „Ich bin unsicher, ob ich die Behandlung tatsächlich durchziehen kann, weil ... - noch ein Partner zu betreuen ist und daher die Reha-Maßnahmen nicht möglich sind.“ - ich die Strapazen nicht durchstehen kann.“ Möglichkeit 3 „Ich bin unsicher, ob die Behandlung mir mehr schadet als hilft, da ich gehört habe, dass sie oft nicht wirkt.“
Ich bekomme als Patient keine Wahlmöglichkeiten hinsichtlich der Behandlung.	Ich möchte im Falle von Wahlmöglichkeiten mit dem Arzt Alternativen besprechen.	Ich frage nach Alternativen. Gibt es noch andere Behandlungsmöglichkeiten? Falls man eine andere Behandlungsmöglichkeit kennt, frage ich gezielt hierzu nach. Ich frage bei guten Erfahrungen mit einer Behandlung nach, ob die Behandlung auch möglich ist und falls nicht, warum, z. B.: „Mit dieser Behandlung habe ich gute Erfahrungen gemacht, wäre diese Behandlung auch aus Ihrer Sicht auch eine Möglichkeit?“ Ich erläutere, warum ich an weiteren Alternativen interessiert bin, z. B.: „Ich vertrage diese Behandlung schlecht, gibt es auch eine andere Möglichkeit?“

Situation aus Sicht des Patienten

Ich bin nicht in die Therapieentscheidung mit einbezogen, möchte es aber.

Ziel

Patientenorientierte Therapieentscheidung: Ich möchte, dass meine Sichtweise, Erwartungen und Bedenken in die Therapieentscheidung einbezogen werden.

So kann ich mich verhalten

Ich hinterfrage die Therapieentscheidung in Bezug auf persönliche Vorerkrankung, Erfahrung, Lebenssituation.

Ich frage nach weiteren Informationen, um besser mitentscheiden zu können.

Ich nehme einen Angehörigen oder Freund zur Unterstützung beim Gespräch mit.

Eigene Sicht äußern, Wünsche als Patient durchsetzen

Situation aus Sicht des Patienten

Der Arzt sieht eine Behandlung vor, die ich selbst als kritisch betrachte.

Ziel

Ich möchte die Behandlung überdenken und andere Behandlungsmöglichkeiten erhalten.

So kann ich mich verhalten

Ich bin ehrlich.

Ich sage: „Ich habe Angst/Bedenken vor der Behandlung. Haben Sie mehr Informationen oder Erfahrungsberichte für mich?“

Hand geben oder nicht: Wie mache ich als Patient klar, dass ich das nicht will?

Ich möchte, dass der Arzt mich nicht als unhöflich wahrnimmt und Verständnis für mein Verhalten hat.

Ich bedanke mich für die angebotene Hand und sage direkt, dass ich, aus Angst vor einer Infektion, das Handgeben nicht erwidern möchte.

Eine Initiative von:

