

ICH BEIM ARZT



Eine Initiative
aus dem
**Pfizer-
Patienten-
Dialog**

Hilfe
bei
schwierigen
Situationen

Weitere Informationen unter www.ichbeimarzt.de

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 dem medizinischen Personal verhalten sollten. Wir haben diese Situationen zusammen getragen und Vorschläge erarbeitet.

Diese Empfehlungen sollen Sie unterstützen, Ihr Anliegen in Ihrem Sinne mitzuteilen und ein möglichst positives Gespräch führen zu können.

Ihre Partner der Initiative „Ich beim Arzt“

Ich komme ins Sprechzimmer und werde nicht begrüßt.

Situation aus Patientensicht

Ich komme ins Sprechzimmer. Der Arzt/die Ärztin begrüßt mich nicht, sondern schaut auf den Bildschirm. .

Ziel

Ich möchte, dass der Arzt/die Ärztin Blickkontakt aufnimmt und mich begrüßt.

So kann ich mich verhalten

Möglichkeit 1: Ich begrüße den Arzt/die Ärztin, setze mich hin und warte, bis er/sie mich anschaut.

Möglichkeit 2: Ich begrüße den Arzt/die Ärztin, setze mich hin und frage:
„Haben Sie schon Zeit für mich oder soll ich noch kurz warten?“

Der Arzt/die Ärztin redet mit mir und schaut mich dabei nicht an.

Situation aus Patientensicht

Der Arzt/die Ärztin redet mit mir und schaut mich dabei nicht an oder schaut nur auf den Bildschirm.

Ziel

Ich möchte die volle Aufmerksamkeit erhalten.

So kann ich mich verhalten

Möglichkeit 1: Ich warte und rede erst, wenn ich angeschaut werde.

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

Meine Beschwerden werden nicht ernst genommen.

Situation aus Patientensicht

Der Arzt/die Ärztin nimmt meine Situation, Beschwerden und Erfahrungen nicht ernst, z. B. wird gesagt „Sowas habe ich noch nie gehört...“, „Die Nebenwirkungen, die Sie da beschreiben, können nicht sein...“ oder „Da sind Sie die Erste...“.

Ziel

Ich möchte, dass auf mich eingegangen wird.

So kann ich mich verhalten

Möglichkeit 1: Ich erkläre, dass die geschilderten Beschwerden nicht eingebildet sind und wie diese meinen Alltag beeinträchtigen.

Möglichkeit 2: Ich konkretisiere die Situation und Beschwerden wiederholt und erläutere sie, z. B.: „Wie können Sie mir helfen, damit meine Situation besser wird?“

Meine Unterlagen werden ignoriert.

Situation aus Patientensicht

Ich habe eine Liste mit den Vorbefunden, Therapien und Medikamenten vorbereitet und bringe sie in die Sprechstunde mit.
Reaktion: „Die brauche ich nicht.“

Ziel

Ich möchte die Ablehnung verstehen und erklären, warum die Liste für mich wichtig ist.

So kann ich mich verhalten

Ich frage, warum diese nicht benötigt wird, sofern ich keine Erklärung bekomme.
Ich hebe die Liste auf jeden Fall auf.

Ich erhalte keine Antworten auf meine Fragen.

Situation aus Patientensicht

Ich erhalte keine Antworten auf meine Fragen.

Ziel

Ich möchte Antworten.

So kann ich mich verhalten

Ich frage nochmals nach, bis ich eine Antwort erhalten habe.

Auf meine Kenntnisse wird nicht eingegangen.

Situation aus Patientensicht

Ich habe mich vorbereitet und eingelesen, doch der Arzt/die Ärztin geht auf meine Kenntnisse oder die mir vorliegenden Informationen nicht ein (z. B.: „Das überlassen Sie mal mir...“).

Ziel

Ich möchte, dass meine Kenntnisse im Gespräch einbezogen werden.

So kann ich mich verhalten

Ich frage, was gegen meine Kenntnisse und Informationen spricht.

Ich werde unterbrochen.

Situation aus Patientensicht

Wenn ich über mich und meine Erkrankung spreche, werde ich schon nach wenigen Sekunden unterbrochen.

Ziel

Ich möchte ausreden dürfen.

So kann ich mich verhalten

Trotz Verständnis für den Arzt/die Ärztin ist es notwendig, dass Sie Ihre Schilderungen zu Ende bringen können (konzentrieren Sie sich dabei auf die relevanten Informationen).

Möglichkeit 1: Ich sage vorher, wie viel Zeit ich dafür benötige.

Möglichkeit 2: Ich bitte höflich, mich ausreden zu lassen.

Ich fühle mich schlecht informiert.

Situation aus Patientensicht

Ich werde nicht über das, was als nächstes passiert, informiert.

Ziel

Ich möchte vorher informiert sein.

So kann ich mich verhalten

Ich bitte vor Beginn der Therapie und der geplanten Maßnahmen um Informationen über deren Verlauf.

Das Gespräch wird unterbrochen.

Situation aus Patientensicht

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

Ziel

Ich möchte die volle Aufmerksamkeit meines Arztes/meiner Ärztin erreichen.

So kann ich mich verhalten

Möglichkeit 1: Ich warte ab und rede erst, wenn ich angeschaut werde.

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

Ich habe Probleme mit der medizinischen Fachsprache

04

Das Arztgespräch ist für mich nicht verständlich.

Situation aus Patientensicht

Mir wird das Vorgehen nicht erklärt oder nicht so, dass es verständlich ist.

Ziel

Ich möchte alles verstehen.

So kann ich mich verhalten

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

Möglichkeit 2: Ich ziehe einen Arztwechsel in Erwägung.

Ich kenne die medizinischen Fachbegriffe nicht.

Situation aus Patientensicht

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

Ziel

Ich möchte alles verstehen.

So kann ich mich verhalten

Möglichkeit 1: Ich bitte um Erklärung.

Möglichkeit 2: Ich sage, wie ich es verstanden habe.

Möglichkeit 3: Ich frage nach.

Der Arzt/die Ärztin spricht lange über sich selbst.

Situation aus Patientensicht

Der Arzt/die Ärztin berichtet mir zu ausführlich über persönliche Erfahrungen und Kompetenzen.

Ziel

Ich möchte die Aufmerksamkeit auf mein Anliegen lenken.

So kann ich mich verhalten

Möglichkeit 1: Ich zeige keine Reaktion.

Möglichkeit 2: Ich warte und nutze eine Pause für meine Fragen.

Es fällt mir schwer, heikle Themen anzusprechen.

Situation aus Patientensicht

Wie spreche ich als Patient:in 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/die Ärztin vorher über mein Unbehagen und dass es mir sehr schwer fällt, dies Thema anzusprechen. So ist er/sie vorbereitet und in den meisten Fällen werden Patient:innen dann ermutigt, weiter zu sprechen.

Ich muss ohne Kleidung lange warten.

Situation aus Patientensicht

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

Ziel

Ich möchte diese Situation schnellstmöglich beenden.

So kann ich mich verhalten

Wenn ich friere, ziehe ich mich wieder an, da sich die Schmerzen dadurch evtl. verstärken könnten. Wird der Arzt/die Ärztin daraufhin ärgerlich, erkläre ich mein Verhalten. Bei einer negativen Reaktion überlege ich mir, ob ich noch Vertrauen habe und lasse es so stehen. Wenn nicht, wäre es besser, einen Arztwechsel in Erwägung zu ziehen.

Ich bin unsicher, ob eine Zweitmeinung infrage kommt.

Situation aus Patientensicht

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

Ziel

Ich möchte mich nicht rechtfertigen müssen.

So kann ich mich verhalten

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.

Ich möchte bei der Therapieentscheidung mitreden

06

Ich habe ein ungutes Gefühl bei der Behandlung.

Situation aus Patientensicht

Ich habe Bedenken gegenüber der vorgeschlagenen Behandlung, traue mich aber nicht, diese zu äußern.

Ziel

Ich möchte meine Bedenken äußern, um die bestmögliche Behandlung zu erhalten und von der Behandlung überzeugt zu sein.

So kann ich mich verhalten

Ich rede offen über meine Unsicherheit:

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...

- ein:e Partner:in 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 werde zu wenig einbezogen.

Situation aus Patientensicht

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 Vorerkrankungen, Erfahrung, Lebenssituation.

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

Ich nehme eine Vertrauensperson zur Unterstützung beim Gespräch mit.

Ich finde, es gibt zu wenig Therapieangebote.

Situation aus Patientensicht

Ich bekomme als Patient keine Wahlmöglichkeiten hinsichtlich der Behandlung.

Ziel

Ich möchte im Falle von Wahlmöglichkeiten mit dem medizinischen Personal Alternativen besprechen.

So kann ich mich verhalten

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 aus Ihrer Sicht eine Möglichkeit?“

Ich erläutere, warum ich an weitere Alternativen interessiert bin, z. B.: „Ich vertrage diese Behandlung schlecht, gibt es auch eine andere Möglichkeit?“

Die eigene Sicht äußern und Wünsche durchsetzen

08

Ich möchte andere Behandlungsmöglichkeiten besprechen.

Situation aus Patientensicht

Der Arzt/die Ärztin 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?“

Ich möchte zur Begrüßung nicht die Hand geben.

Situation aus Patientensicht

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

Ziel

Ich möchte nicht unhöflich erscheinen und wünsche mir, dass man Verständnis für mein Verhalten hat.

So kann ich mich verhalten

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

ICH BEIM ARZT

www.ichbeimarzt.de

Die Initiatoren

