

Delia Schreiber

Prof. Dr. med. Gerd Nagel

Werner Tiki Küstenmacher

Wie geht's weiter, Doc?

Wie sich Patienten mit ihren Ärzten
besser verstehen

DELIA SCHREIBER, GERD
NAGEL, WERNER TIKI
KÜSTENMACHER

WIE GEHT'S WEITER, DOC?

WIE SICH PATIENTEN MIT
IHREN ÄRZTEN BESSER
VERSTEHEN



Delia Schreiber
Prof. Dr. med. Gerd Nagel
Werner Tiki Küstenmacher

Wie geht's weiter, Doc?

**Wie sich Patienten mit ihren Ärzten
besser verstehen**

Kösel

Inhaltsverzeichnis

Kapitel 1 - Wir begrüßen Sie ...

Kapitel 2 - Mein Arzt und ich eine heilsame Beziehung?

Ein Erklärungsversuch

Die Entdeckung des Patienten im 21. Jahrhundert

Warum muss und wird sich die Medizin wandeln?

Kapitel 3 - Die Rollen des Arztes

Der Arzt als Mentor

Der Arzt als Seelsorger

Der Arzt als Heiler

Der Arzt als Führungsperson

Der Arzt als Regisseur

Kapitel 4 - Partnerschaftlichkeit und Vertrauen

Wenn unsere Bäuche reden könnten

Was Patienten an Ärzten nicht mögen

Was sich Patienten von Ärzten wünschen

Vertrauen entsteht, wenn mein Arzt mir zuhört

Vertrauen entsteht, wenn der Arzt die richtigen Fragen stellt

Vertrauen entsteht, wenn ich ernst genommen werde

Vertrauen entsteht, wenn ich hoffen darf

Vertrauen entsteht, wenn der Arzt mich richtig informiert

Vertrauen entsteht, wenn der Arzt seine Grenzen kennt

Vertrauen entsteht, wenn der Arzt hilft, eine Normalität zu leben

Vertrauen entsteht, wenn der Arzt Leiden mit mir aushält

Kapitel 5 – Patient werden ist nicht schwer ...

Von der Herausforderung, sich selbst kennenzulernen

Achtsamkeit

Ich darf wollen

Gut für sich selbst sorgen

Nehmen Sie Abschied von großen Erwartungen

Kapitel 6 – Mein Weg als Patient

Kapitel 7 – Wie behandle ich meinen Arzt?

Seien Sie klar

Seien Sie wahrhaftig

Bereiten Sie sich auf den Arztbesuch vor

Fragen Sie »wozu«, statt »warum«

Werden Sie zum Experten Ihrer Krankheit

Steuern Sie den Informationsfluss

Lernen Sie die Kunst der paradoxen Intervention

Nehmen Sie Haltung an

Alter schützt vor Klugheit nicht

Verhandeln Sie

Zeigen Sie Ihre Dankbarkeit

Kapitel 8 – So suchen Sie sich Ihren Arzt

Wie suchen sich eigentlich Ärzte ihren Arzt?

Selbstreflexion und emotionale Intelligenz

Praktische Überlegungen

Kapitel 9 – Die Dritten im Bunde – wer mir sonst noch helfen kann

Die Rolle der Angehörigen

Die Rolle der Pflegenden

Die Rolle des Psychologen

Die Rolle des Seelsorgers

Die Rolle von Selbsthilfegruppen

Kapitel 10 - Perlentauchen im Alltag

Kapitel 11 - Anmerkungen

Kapitel 12 - Weiterführende Literatur

Kapitel 13 - Gemeinsam für Ärzte und Patienten aktiv
Ein Gespräch mit Prof. Dr. med. Gerd Nagel

Über die Autoren

Copyright





1

Wir begrüßen Sie ...

... in diesem Buch als möglichen Patienten. Denn jeden Tag könnte es passieren, dass Sie von einer Krankheit aus der

Bahn geworfen werden. Dann wird die Ärztin oder der Arzt zu Ihrem wichtigen Partner: Jemand, der über Ihre Gesundheit wacht, Ihre Krankheit managt, Sie informiert, begleitet, Trost spendet.

Während der Recherchen zu diesem Buch haben wir Ärzte und Patienten eingeladen, in Workshops und Interviews ihre Erfahrungen mit uns zu teilen. Was Sie im Nachfolgenden lesen, stammt aus dem Erfahrungsschatz von kompetenten Patienten und engagierten Ärzten. Sie lehrten uns, dass es für eine gute Arzt-Patienten-Beziehung viel mehr braucht als sauber umgesetzte Kommunikationsregeln. Es braucht unseren Verstand. Und unser Herz.

Vor allem aber machten uns Patienten immer wieder klar: »Die Beziehung zu meinem Arzt besitzt Heilkraft.«

Wie Sie diese Heilkraft als Arzt und als Patient optimal für sich nutzen können, davon handelt dieses Buch. Und wie Sie mithelfen können, die Welt, in der Arzt und Patient sich gemeinsam bewegen, noch menschlicher zu machen.

Hinweis Um die Lesbarkeit möglichst angenehm zu gestalten, verwenden wir die männliche Bezeichnung für Personen. Selbstverständlich sind auch weibliche Personen darin eingeschlossen.





2

Mein Arzt und ich eine heilsame Beziehung?

RITA, eine 43-jährige Krebspatientin:

»Es sind nicht nur die Medikamente und Therapien, die mich heilen. Ohne meine Selbstheilungskräfte geht gar nichts. Meine Ärztin weiß das. Wir haben eine sehr gute Beziehung. Ohne diese Beziehung würde es mir heute sicher sehr viel schlechter gehen. Nicht nur die Chemotherapie, die die Krebszellen vernichtet, hat Heilkraft, sondern auch die Beziehung zu meiner Ärztin.«

Als Rita dies während einer unserer Patientenrunden erzählte, gab es allgemeines Murmeln und Nicken. Die Teilnehmer einigten sich darauf, dass diese Heilkraft 10 bis

50 % der ganzen Therapie ausmache. In anderen Patienteninterviews stießen wir immer wieder auf diese Zahlen. Dies entspricht natürlich keiner wissenschaftlichen Studie. Doch mit ganz wenigen Ausnahmen stimmten die Aussagen der von uns befragten Patienten überein:

Wenn die Beziehung zu meinem Arzt gut ist, besitzt sie Heilkraft.

WEITERE AUSSAGEN von Patienten:

»Wenn ich vom Arzt weggehe, geht es mir oft besser. Dann habe ich zwar noch Schmerzen, aber es geht mir anders gut. Ich bin sicher, dass eine gute Beziehung sogar organischen Einfluss hat. Liebe, Zeit und all das, was der Mensch braucht, das macht gesund, das gibt Kraft, das gibt Energie. Da hat man ein Potenzial, und daraus kann man schöpfen und schöpfen, und es gibt immer mehr und mehr davon!«

»Wenn die menschliche Chemie nicht stimmt, sollte man den Arzt wechseln.«

»Während eines Reha-Aufenthaltes ging es mir gar nicht gut. Weshalb, hat man aber nicht feststellen können. Da hatte ich ein längeres Gespräch mit einer Ärztin und wollte behandelt werden. Ich kam gefestigt aus diesem Gespräch heraus. Ich konnte mich nun auf vieles andere konzentrieren, das Laufen ging besser und die Konzentrationsfähigkeit war wieder da. Ich glaube, da war der Heilfaktor Arzt ungefähr zur Hälfte dran beteiligt.«

»Die Heilkraft ist in jedem von uns selber. Die Beziehung, die gute Resonanz in mir drin und auch zwischen meiner Ärztin und mir aktiviert diese innere Heilkraft.«

Ein Erklärungsversuch

In der Wirklichkeit von Patienten existiert demnach eine Heilkraft, die einer guten, vertrauensvollen Beziehung zum Arzt entspringt. Existiert sie auch in der Wirklichkeit der Wissenschaft? Der Psychologieprofessor *Klaus Grawe*¹ veröffentlichte Anfang der 1990er-Jahre die Ergebnisse einer umfangreichen Studie, unter welchen Umständen Psychotherapie wirkt. Seine Resultate wurden von den von uns befragten Patienten bestätigt und ergänzt:

Eine gute Patienten-Therapeuten-Beziehung:

- ✓ verbessert das Selbstwertgefühl des Patienten: Er erinnert sich an seine Stärken, dass er schon andere Krisen gemeistert hat und dass er es auch diesmal schaffen kann;
- ✓ erhöht seine Bereitschaft, sich Schwierigkeiten zu stellen: Das bewahrt ihn davor, den Kopf in den Sand zu stecken und wichtige Schritte zu verpassen;
- ✓ macht ihn aufnahmebereit für therapeutische Einflüsse: Der Patient vertraut darauf, dass die medizinischen Maßnahmen richtig sind und zum richtigen Zeitpunkt kommen.

In der erwähnten Studie ging es um psychotherapeutische Maßnahmen, die Ergebnisse gelten aber laut den Erfahrungen unserer Patienten sicher auch für Medikamente, eine Chemotherapie, eine Operation oder eine Bestrahlung. Eine entspannte, auf die Zukunft gerichtete positive Haltung ermöglicht unserem Organismus, sich gut auf die Therapie einzustellen.



Patientenkompetenz Prof. Dr. med. Gerd Nagel
Kommentar



Die Entdeckung des Patienten im 21. Jahrhundert

Dieses Kapitel handelt von der Heilkraft, die von der Beziehung zwischen Arzt und Patient ausgehen kann. Der Aufbau solch einer Beziehung setzt sowohl beim Patienten

als auch beim Arzt Wahrnehmungsfähigkeit, Einfühlungsvermögen und Respekt voraus.

Warum stelle ich diese Sätze hier an den Anfang meines Kommentars? Weil eine kultivierte Beziehung zwischen Arzt und Patient nicht selbstverständlich ist. Weil sie sich nicht von selbst einstellt, sondern von beiden Seiten gelernt werden muss. Weil kaum ein Arzt im Medizinstudium ärztliche Beziehungskultur gelernt hat. Weil kaum ein unerfahrener Patient ahnt, wie wichtig sein Beitrag zum Aufbau der heilsamen Arzt-Patienten-Beziehung ist. Weil sich die Medizin im 21. Jahrhundert dramatisch wandelt. Der Heidelberger Medizinhistoriker *Heinrich Schipperges*² formulierte es so: »Bis zum Ausgang des 20. Jahrhunderts war die westliche Medizin vor allem eine Art Naturwissenschaft. Heute genügt das nicht mehr. Die Medizin im 21. Jahrhundert muss sich wieder zur Kulturwissenschaft wandeln.«

Warum muss und wird sich die Medizin wandeln?

Als ich im Jahr 1963 mit meiner Assistentenausbildung begann, war es uns nicht erlaubt, einem Patienten die Diagnose einer schweren, gar lebensbedrohlichen Krankheit mitzuteilen. Es gab auch noch keinen »Informed Consent«, also die Einverständniserklärung des Patienten zu dem, was der Arzt mit ihm vorhatte. Es war noch die Zeit der patriarchalischen Medizin. Im Studium lernten wir alles über die Krankheiten des Menschen, aber nichts über den Menschen in seinem Kranksein. Das hatte nichts mit ärztlicher Überheblichkeit zu tun. Das entsprach dem damaligen Wesen des gesamten Gesundheitssystems, in dem der Patient lediglich die Rolle des passiven,

unmündigen Teilnehmers spielte. Das entsprach aber auch dem damaligen Selbstverständnis von Patienten, die ihre Identität an der Tür des Krankenhauses oder der Arztpraxis abgaben, um sich mehr oder weniger kritiklos der medizinischen Fachkompetenz zu überantworten.



Derartige Selbstverständnisse wirken noch heute nach. Aber sie gehören der Vergangenheit an. Denn in den letzten 40 Jahren gab es enorme gesellschaftliche Veränderungen - vor allem im Selbstverständnis der Menschen unserer Gesellschaft, und damit auch der Patienten. Davon zeugen die nacheinander auftauchenden Begriffe vom informierten, mündigen, autonomen und neuerdings vom kompetenten Patienten. *Patientenkompetenz* - das ist heute kein Schlagwort mehr.

Patientenkompetenz ist heute nicht mehr nur eine Angelegenheit weniger, emanzipierter Patienten, sondern ein bedeutender Symbolbegriff einer immer stärker werdenden gesellschaftlichen Bewegung.

Den Begriff *Patientenkompetenz* umschreiben Patienten so: Ich bin ein kompetenter Patient, wenn ich mit und trotz meiner Erkrankung, meinem Handicap oder Trauma wieder normal leben kann. Und was normal ist, das bestimme ich für mich selbst. Sich selbst und die eigene Verantwortung in der Krankheitssituation wahrnehmen, den eigenen Beitrag zur Krankheitsbewältigung leisten, sich mitgestaltend in den medizinischen Behandlungsplan einbringen und eine