



Werner Bartens

Das sieht aber gar nicht gut aus

Was wir von Ärzten nie
wieder hören wollen

Pantheon



Verlagsgruppe Random House FSC® N001967

Das für dieses Buch verwendete FSC®-zertifizierte Papier
Lux Cream liefert Stora Enso, Finnland.

Der Pantheon Verlag ist ein Unternehmen der Verlagsgruppe
Random House GmbH

Erste Auflage
Oktober 2013

Copyright © 2013 by Pantheon Verlag, München,
in der Verlagsgruppe Random House GmbH
Umschlaggestaltung: Büro Jorge Schmidt, München
Satz: Ditta Ahmadi, Berlin
Druck und Bindung: CPI, Clausen & Bosse, Leck
Printed in Germany
ISBN 978-3-570-55232-2

www.pantheon-verlag.de

Inhalt

Einleitung	9
Der bedürftige Mensch in der Medizin	13
Die Ängste der Patienten	14
Die individuelle Bedeutung des Leidens	16
Was Kranke belastet	20
Was Patienten angeblich wollen	23
Die richtigen Worte und Gesten finden	27
Dr. med. Gedankenlos	31
»Er hat mich nicht mal angeschaut«	32
Unbedachte Äußerungen	34
Ausgeliefert und verunsichert	36
Blutwerte ohne Wert: Fetisch Tumormarker	39
Gute Hoffnung, schwer enttäuscht	43
Gesund auf Probe	43
Die Schwangerschaft als Risiko	45
Gesunde Kinder als geplante Projekte	47
Hier können wir nichts mehr tun	51
Schonungslose Aufklärung	53
Moralischer Rückzug	54
Wie lange noch?	56
»Es war ihr Tod, nicht meiner«	58
Jeder, was er braucht	61

Unheilbar krank – was heißt das schon?	63
Die richtigen Worte finden	64
Das geht nicht mehr weg	66
Ärztedummquatsch	71
Beleidigung statt Betreuung	73
Gemeinheiten auf Fachchinesisch	75
Risiken des Ärzte-Lateins	77
Verachtung für Patienten	80
Ökonomischer Druck – wenn Patienten auf der Strecke bleiben	81
Störfaktor Mensch	81
Beziehungen wie im Bordell?	83
Der Nächste bitte, aber dalli: Deutsche Ärzte haben besonders wenig Zeit	85
Rettet die Medizin vor der Ökonomie	89
Das lohnt sich doch nicht	93
Hohe Preise, gute Besserung	94
Aufgehübscht – über die Farbe und Größe von Spritzen und Tabletten	96
Die Kraft des schönen Scheins	97
Neue Geschäftsmodelle	98
Schluss mit dem schlechten Gewissen	101
Wo bleibt die Fürsorge in der Vorsorge?	101
Krankgeschrieben: Ärzte und Pharmafirmen erklären Gesunde zu Patienten	107

Schlechtes Vorbild Arzt	111
Mediziner halten sich nicht an das, was sie empfehlen	111
Ärzte sollten Kranke nicht mit eigenen Problemen behelligen	113
Sprechende Medizin – falsch verstanden	116
Die Macht negativer Gedanken	119
Moderne Hexenmeister	122
Die Wege von Hoffnung und Enttäuschung im Körper	124
Düstere Prognosen	126
Der Schmerz der schlechten Nachricht	128
Die Erwartung bestimmt die Pein	131
Was Patienten brauchen	135
Leiden ernst nehmen	135
Die Kunst des Weglassens	137
Ausreden lassen	141
Der Patient, das unbekannte Wesen	143
Nachwort	145
11 Tipps für den Arztbesuch	147
Anmerkungen	151
Literatur	157

Einleitung

»Sie sind ein Risikopatient!« »Wir können im Augenblick nichts mehr für Sie tun.« »Damit werden Sie noch lange zu kämpfen haben.«

Wenn Ärzte solche Sätze sagen, ist das für die meisten Patienten wie ein Schlag in die Magengrube. Eben noch war er guten Mutes – jetzt ist der hilfeschuchende Mensch am Boden zerstört und fühlt sich aller Hoffnung beraubt. Er sieht sich am Ende oder zumindest für den Rest seines Lebens dahinsiechen, auch wenn der Arzt seine Bemerkung vielleicht gar nicht so gemeint hat. Die wenigsten Ärzte sind bösartig, aber manche doch ziemlich gedankenlos in ihren Äußerungen. Sie ahnen nicht, wie sich ein nebenbei gesagter Satz auf ihre Patienten auswirken kann und was er alles zerstören kann. Und manchmal reden sie auch einfach nur Dummquatsch.

Für den Arzt ist der Umgang mit Kranken Alltag, Routine. Er sieht täglich Kummer, Leid und Tod. Für Patienten ist es hingegen immer ein Ausnahmezustand, wenn sie zum Doktor oder in die Klinik müssen. Das trifft zu, egal, ob sie nur zu einem Routinebesuch in die Sprechstunde kommen oder an einer schweren Krankheit leiden und regelmäßig im Krankenhaus sind. Die meisten Patienten sind beim Arzt daher ängstlich und hoch konzentriert. Sie achten auf jede kleine Geste und jede Äußerung des Doktors – und interpretieren viel hinein, oft zu viel. Schon ein kleines Stirnrunzeln und das skeptische Heben der Augen-

brauen des Arztes können sie irritieren und eine eben noch heile Welt zusammenstürzen lassen.

Natürlich ist der Arzt auch nur ein Mensch, der mal spontan, mal aufbrausend, mal herzlich und eben manchmal auch ungeschickt agiert. Aber er sollte sich immer vergegenwärtigen: Die Situation in der Arztpraxis oder Klinik ist für die meisten Menschen ungewohnt. Sie ist mit großer Unsicherheit verbunden, das Gegenteil von normal. Als Patient ist man gespannt, extrem aufmerksam, sensibel und wohl auch überempfindlich – und registriert daher jede noch so kleine Schwingung. Das Schlimme daran: Weil viele Patienten so erwartungsvoll, aufmerksam, reizbar und empfindlich sind, beziehen sie die Regungen des Arztes schnell auf sich. Auch wenn der Doktor gerade nur schlechte Laune hat, seine Gedanken kurz woanders sind oder er von einer Mitarbeiterin abgelenkt ist.

Ärzte wissen theoretisch, dass sich ihre Patienten in einer besonderen Situation befinden. Ein Arzt kann und muss zwar nicht perfekt sein, aber die größten Fehler in der Kommunikation mit den Menschen, die sich ihm anvertrauen, die sollte er schon zu vermeiden wissen. Er ist schließlich in der stärkeren Position, er ist ja nicht der Bedürftige. Im asymmetrischen Verhältnis zum Patienten ist der Arzt derjenige, der nicht aus Angst, Wut oder Verzweiflung handelt, sondern der dabei helfen soll, den Kranken aufzufangen, und der ihm begleitend zur Seite stehen muss in all seinen Nöten, Ängsten und Sorgen.

In diesem Brevier werden viele derjenigen Sätze und Bemerkungen beschrieben, die Patienten von ihren Ärzten nie wieder hören wollen. Etliche dieser Äußerungen geschehen nicht in böser Absicht: »Das ist eine typische Folge von ...«, stellt für den Arzt nur

einen Ursache-Wirkungs-Zusammenhang her. Doch jeder Patient fühlt sich einmalig und will nicht als Teil einer Kranken-Gemeinschaft wahrgenommen werden. Was haben zehn Diabetiker schon gemeinsam außer einem entgleisten Blutzuckerspiegel?

»Das kann Sie ein Leben lang begleiten«, ist ebenfalls ein Satz, der aus ärztlicher Sicht nur den oftmals chronischen Verlauf eines Leidens umschreibt. Sagt so etwas aber beispielsweise ein Hautarzt zu einem Jugendlichen, sieht der sich für den Rest seines Daseins als Opfer seiner Akne.

Auch die Aussage »Sie sind ein Risikopatient!« mag für den Doktor nur zusammenfassen, dass der Patient nicht nur raucht und übergewichtig ist, sondern auch keinen Sport treibt und erhöhte Blutwerte aufweist. Manche Patienten denken dann jedoch, dass sie besonders schlecht dran sind und ihre Heilungschancen besonders mies – das bewahrheitet sich manchmal auch in Form einer schlechteren Wundheilung und eines ungünstigen Krankheitsverlaufs.

Solche Missverständnisse in der Kommunikation gibt es oft: Der Arzt sagt etwas, was der Patient falsch oder viel negativer versteht, als es eigentlich gemeint ist. In diesem Buch sind deswegen 99 Beispiele im Text hervorgehoben, in denen anhand von typischen Äußerungen von Ärzten gezeigt wird, wie sie beim Patienten ankommen können – und was der Arzt eigentlich damit gemeint hat. Manche dieser Bemerkungen sind aufmunternd und positiv gemeint, werden aber anders – und das heißt zumeist: negativ oder abschätzig – verstanden. Andere sind schlicht einem gedankenlosen Umgang mit den Patienten geschuldet. In einigen Fällen spricht auch blanker Zynismus aus diesen Äußerungen.



Werner Bartens

Das sieht aber gar nicht gut aus

Was wir von Ärzten nie wieder hören wollen

ORIGINALAUSGABE

Paperback, Klappenbroschur, 160 Seiten, 13,5 x 21,5 cm
 ISBN: 978-3-570-55232-2

Pantheon

Erscheinungstermin: Oktober 2013

Wenn der Arzt uns krank macht

Für den Arzt ist der Umgang mit Kranken Alltag, Routine. Für Patienten ist es hingegen immer ein Ausnahmezustand, wenn sie zum Doktor oder in die Klinik müssen. Patienten sind beim Arzt hoch konzentriert und achten auf jede Geste und jede Äußerung. Ein Stirnrunzeln, eine gehobene Augenbraue, eine unachtsame Bemerkung können eine Welt zusammenbrechen lassen und die Chance auf Heilung oder Genesung zum Teil dramatisch mindern. Der Arzt bekommt davon meist gar nichts mit. Der Patient bleibt mit seinen Ängsten und Irritationen allein zurück.

»Das sieht aber gar nicht gut aus« – »Sie sind ein Risikopatient« – »Wir können im Augenblick nichts mehr für Sie tun« oder auch an Schwangere adressiert »Oh, der Kopf ist ein bisschen groß« oder »Ich kann den Magen nicht finden«. Wenn Ärzte solche Sätze sagen, ist das wie ein K.o.-Schlag. Der Patient ist am Boden zerstört, sieht sich am Ende oder zumindest für den Rest seines Lebens dahinsiechen oder das ungeborene Leben in höchster Gefahr. Die wenigsten Ärzte sind bössartig, aber manche doch ziemlich gedankenlos in ihren Äußerungen. Sie ahnen nicht, wie sich ein nebenbei dahingesagter Satz auf Patienten auswirken kann. Denn ungeheurer Schaden entsteht, wenn Ärzte ihre Patienten entmutigen und ihnen die Hoffnung nehmen. Die Nocebo-Forschung, aber auch Untersuchungen zur Arzt-Patienten-Kommunikation haben gezeigt, dass sich die Heilung verzögert und die Prognose verschlechtert, wenn Ärzte sich ungeschickt verhalten und Patienten im Gespräch vor den Kopf stoßen. Manche verzweifeln so sehr, dass sie immer kränker werden und sterben.

Dieses Buch versammelt, thematisch sortiert, 99 Sätze, die wir aus Patientensicht von Ärzten nie mehr hören wollen. Werner Bartens zeigt, was der Arzt eigentlich meint und was der Patient stattdessen hört. »Das sieht aber gar nicht gut aus« ist ein Plädoyer für eine richtige Wahrnehmung der Kranken durch die behandelnden Ärzte und für eine bessere Kommunikation zwischen Doktor und Patient.

 [Der Titel im Katalog](#)