

Arzt mit Sitte und Verstand im rechten Gewand

Axel Prokop

Moral, Anstand, korrekte Umgangsformen sowie ein angenehmes Äußeres machen den Umgang mit Patienten, Mitarbeitern und Kollegen um vieles einfacher, schaffen Vertrauen und sorgen für ein gutes Betriebsklima.

Deutschland sehnt sich nach Ehrlichkeit, Sitte und Anstand. Gerade nach der Diskussion um Gehälter und Gebaren unserer Topmanager werden solche Rufe an allen Ecken laut. Nach einer aktuellen Umfrage des *Spiegel* wünschen sich 95 Prozent der Befragten aus allen sozialen Schichten mehr Anstand und Moral im alltäglichen Umgang miteinander. Verletzt oder mit Schmerzen in ein Krankenhaus eingeliefert und auf die Hilfe anderer angewiesen, reagiert der Patient besonders sensibel auf zwischenmenschliche Umgangsformen.

In 20 Jahren Berufserfahrung in chirurgischen Abteilungen konnte ich gerade in der Ausbildung zahlreiche Erfahrungen mit unterschiedlichsten Umgangsformen machen. Angefangen von höchst beeindruckenden Chefarztpersönlichkeiten, die keine Fragen und Zweifel bei ihren Patienten offen ließen, reichte die Palette bis hin zu tiefster Betroffenheit über das Verhalten von Ärzten gegenüber den Patienten, das mich nichts sehnlicher wünschen ließ, als vor Peinlichkeit im Erdboden zu versinken.

Befragungen in Krankenhäusern ergeben als ersten Verbesserungsvorschlag eine bessere Kommunikation zwischen Arzt und Patienten

Bei den über 2000 Verfahren, die alljährlich gegen Ärzte wegen Behandlungsfehlern vor den Gutachterkommissionen geführt werden, sind fast ausnahmslos mangelnde Arzt-Patienten-Gespräche oder abfällige Bemerkungen über eine Therapie des Kollegen der Auslöser. Nahezu sämtliche Befragungen in Krankenhäusern nennen als Verbesserungsvorschlag an erster Stelle eine bessere Kommunikation zwischen Arzt und Patienten. Die Bewertung der medizini-

schen Belange ist dabei in der Regel zweitrangig. Fühlt sich der Patient nicht richtig beachtet, wird er mit der Therapie immer unzufrieden sein. Ein entscheidender Parameter bei der Bewertung der Therapie ist also der richtige Umgang mit den Patienten, der in keinem Fach während des Medizinstudiums gelehrt wird, sondern durch die Kinderstube und autodidaktisch erlernt werden muss. So erfahren Geduld, Moral und Manieren eine Renaissance [2]. „Wieviele Manieren braucht der Arzt?“, so betitelte bereits das *Deutsche Ärzteblatt* einen Artikel in diesem Jahr [3]. Offenbar werden also von Ärzten im besonderen Maße gutes Benehmen und korrekte Umgangsformen erwartet. Besagter Artikel



* Nach einem Vortrag, gehalten beim 125. Deutschen Chirurgenkongress in Berlin, April 2008

ist lesenswert und gibt hilfreiche Tipps für den Berufsalltag.

Um die Notwendigkeit guter Manieren zu veranschaulichen, soll beispielhaft eine typische Chefarztvisite in einem deutschen Krankenhaus beschrieben werden:

Eine Chefvisite ist doch immer etwas Besonderes: Bereits Stunden vorher werden Röntgenbilder sortiert, die Befunde geordnet, Verbände erneuert, je nach Wundsekretion auch zweimal – obwohl das am Wochenende davor scheinbar niemanden interessierte. Patienten werden mit der Beantwortung wichtiger Fragen zum weiteren Vorgehen bis zur Visite vertröstet. Bereits im Vorfeld des vereinbarten Termins sammeln sich Studenten Assistenzärzte, Oberärzte, Krankengymnasten und Stationschwester, um auf den sich leider verspätenden Chef zu warten (welche Verschwendung von Ressourcen in Zeiten der Arbeitszeitgesetze!). Dann ist es soweit: Die Zimmertür wird ohne anzuklopfen aufgerissen und eine Heerschar von Menschen dringt wohlgeordnet in akademischer Rangfolge in ein kleines Krankenzimmer ein. Man ist immer wieder verwundert, dass es der Gesellschaft gelingt, trotz der großen Enge in den Zimmern sich komplett zu drehen und in der gleichen Reihenfolge wieder herauszukommen. Im Zimmer reißt der Stationsarzt ungefragt eine Decke zurück, um die Wunden des gerade auf einer Bettpfanne liegenden Patienten zu demonstrieren. Mit dem Rücken zu dem völlig verdutzten Patienten, wird über die bisherige Diagnostik und weitere geplante Maßnahmen berichtet. Zum Teil erfährt der Patient erstmalig von weit fortgeschrittenen, bislang nicht besprochenen Befunden. Mit der Aussage, man solle doch auch mal den Internisten hinzuziehen, denn sonst wisse der Chef auch nicht was da noch zu tun sei, verlassen alle

nach genau 30 Sekunden wieder das Zimmer. Zurück bleibt ein aufgedeckter, sprachloser und völlig konsternierter Patient, der sich schon aufgegeben fühlt.

Die Hände während des Gespräches in beiden Hosentaschen zu verstecken, ist kein Zeichen von besonderer Lässigkeit

Möglicherweise ist die Szene etwas überspitzt, doch jeder kennt solche oder ähnliche unschöne Situationen –, die sich eigentlich ganz leicht vermeiden lassen. Denn bereits beim ersten Kontakt kann – und sollte – das Vertrauen des Patienten gewonnen werden: Man gibt die Hand und stellt sich vor. Man dürfte meinen, dass dies so selbstverständlich ist, dass man es nicht erwähnen müsste. Schon zu diesem Zeitpunkt kann man dem Patienten vorschlagen, alle Befunde ungeschönt offen und ehrlich zu besprechen. Ich habe nie erlebt, dass ein Patient damit nicht einverstanden war – im Gegenteil wurde dies als Erleichterung empfunden. Damit ist auch die Legitimation geschaffen, unverblümt alle Schwierigkeiten zu besprechen und neutral zu bewerten. So kann man beispielsweise auch bei einer Chefvisite mit dem Patienten und nicht über den Patienten sprechen. Solange ein gewisser Altersabstand besteht, ist es auch möglich, den Patienten ohne Angst vor ansteckenden Keimen anzufassen oder sich bei einem Gespräch einmal mit zu ihm auf das Bett setzen, um sich so auf „Augenhöhe“ zu begeben. Doch Vorsicht vor Verbrüderung oder zu viel Nähe, da dies als anzüglich ausgelegt werden könnte und das Arzt-Patienten-Verhältnis nachhaltig stört.

Bei allen durchgeführten Patientenbefragungen, gerade erst in *Der Chirurg* BDC 2008 publiziert, bemängeln die Patienten, dass die Ärzte zu wenig Zeit für Gespräche haben. 55 Prozent der Patienten möchten besser informiert sein. Ein Gespräch zu führen, bedeutet auch zuhören zu können, anstatt selber Monologe zu halten. Gerade in chirurgischen Disziplinen wird dies leider auch im Umgang mit Kollegen oft vergessen. So sollte man bei den täglichen Visiten auf Fragen eingehen. Nicht alle Fragen lassen sich beantworten. Ohne zu konfabulieren, sollte man dann eine Antwort offen lassen und anbieten, diese an anderer Stelle zu klären. Das macht den Arzt menschlicher und schafft Vertrauen.

Von einem Krankenhaus und den Mitarbeitern wird besondere Hygiene erwartet, um so Infektionen zu vermeiden. Zu den guten Manieren gehört daher auch ein korrektes Erscheinungsbild. Sauberkeit und weißer Kittel sind Pflicht. Die Hände während des Gespräches in beiden Hosentaschen zu verstecken, ist kein Zeichen von besonderer Lässigkeit, sondern als Hinweis auf eine schlechte Kinderstube oder eine stark juckende Leistenmykose zu werten. Das Erscheinungsbild macht 90 Prozent des Erfolges aus und prägt den allerersten Eindruck, von dem selten abgerückt wird [1]. Pünktlichkeit ist nicht nur in der Chirurgie, wo Tagesabläufe streng geordnet sind, sondern in allen Fachbereichen eine besondere Tugend. In Zeiten begrenzter Personalvorhaltungen ist es unwirtschaftlich und zudem in hohem Maße unhöflich, Verabredungen und Termine ohne triftigen Grund nicht einzuhalten. Bei dringenden Terminänderungen müssen die Partner entsprechend frühzeitig informiert werden.

Tischmanieren werden zu Hause eingeübt oder müssen in speziellen Kursen erlernt werden. Manager laden ihre potentiellen Bewerber gerne zum Essen ein, um Umgangsformen und Verhalten gegenüber Kunden zu prüfen. So fällt es einem Chefarzt für Chirurgie sicherlich schwer einen Kandidaten für die Arbeit im Operationsaal einzustellen, der nicht einmal korrekt mit Messer und Gabel umgehen kann. Moderne Krankenhäuser müssen sich heutzutage als Serviceunternehmen verstehen, in dem die Patienten Kunden sind und auch als solche behandelt werden wollen. Nicht umsonst heißt es der Kunde ist König. Ähnlich wie im Hotel sollte man versuchen die Wünsche des Patienten zu berücksichtigen und umzusetzen. Dabei sollte man auf gutes Benehmen, Ehrlichkeit, Offenheit und adrette Kleidung achten. Gute Manieren machen den Umgang mit Patienten und Mitarbeitern um vieles einfacher. Sicherlich gibt es keinen Königsweg und jeder muss für sich selbst die passende Strategie entwickeln – doch korrekte Umgangsformen gegenüber allen Mitarbeitern und Kollegen, vom Chef bis zum Pförtner, zahlen sich aus und sind wichtig für ein gutes Betriebsklima.

Literatur

1. Ellermann B (2004) Gutes Benehmen ist wieder in. *Dtsch Ärztebl* 101: 104
2. Lange A (2006) Mit Geduld, Disziplin und Moral. *Dtsch Ärztebl* 103: 95
3. Madel M (2008) Wie viel Manieren braucht der Arzt? *Dtsch Ärztebl* 105: 143

Prof. Dr. med. Axel Prokop
Unfallchirurgie
Klinikum Sindelfingen
Klinikverbund Südwest
Arthur-Gruber-Straße 70
71065 Sindelfingen
eMail: verletz@klinikverbund-suedwest.de