



Patienten helfen

Der Letter des NÖ Patienten-anwalts

Wer ist das überhaupt?

Sich bei seinen Patienten vorzustellen,
ist mehr als eine Höflichkeit

März 2002

Dr. Gerald Bachinger
NÖ Patienten- und Pflegeanwalt

„Was ist mit meinem Körper los?“ „Was geschieht mit mir?“ „Wer ist das überhaupt, der sich hier um mich kümmert? Kann ich ihm/ihr vertrauen?“ Das sind die Fragen, die Patienten vor und während einer Behandlung in einer Krankenanstalt beschäftigen.

In dieser Ausgabe will ich einen genaueren Blick auf den zwischenmenschlichen Umgang Patienten gegenüber werfen. Ein Thema, das Patienten und Angehörige in letzter Zeit immer häufiger bei uns in der NÖ Patienten-anwaltschaft ansprechen, ist, dass sich die Helfer ihren Patienten häufig nicht vorstellen. Sich bei einem ersten Kontakt vorzustellen, wird zwar von jedem als selbstverständlich vorausgesetzt, aber es im Krankenhausalltag auch tatsächlich zu tun, fällt vielen Mitarbeitern noch schwer. Höfliche Umgangsformen und ein aufgeschlossenes aufeinander Zugehen sind aber die Basis eines angenehmen Miteinander.

Schlechte Gewohnheiten werden viel leichter abgelegt, wenn man ihre Wirkung auf andere kennt. Ein Patient schreibt mir zu diesem Problem: „*Ich wurde am Abend mit*

Impressum

Es ist enorm wichtig, permanent von den Patienten zu lernen. Im Letter PATIENTEN HELFEN stellt NÖ Patienten- und Pflegeanwalt Dr. Gerald Bachinger wichtige Erfahrungen von mit Patienten für Patienten und ihre Helfer vor. Dieser Letter ist ein Beitrag der NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, um vermeidbaren Problemen im Gesundheitswesen vorzubeugen. Er erscheint unregelmäßig, in der >NÖ Edition Patientenrechte<, seit Juli 2001 auf www.patientenanwalt.com zum Download.

Herausgeber und für den Inhalt verantwortlich: Dr. Gerald Bachinger, NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft

A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29, Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-mail: post.ppa@noel.gv.at

Der Letter dieser Reihe repräsentiert die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Der Herausgeber und Autor lehnt jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

starken Bauchschmerzen von meinem Hausarzt ins Krankenhaus eingeliefert. [...] Das Verhalten der mich betreuenden Ärzte und Schwestern war unmenschlich und unsensibel. Die Betreuung in einem anderen Krankenhaus, in das ich nach einigen Stunden überliefert wurde (und das war dann mitten in der Nacht) war hingegen ausgezeichnet. Sie haben sich engagiert und kompetent um mich gekümmert, höflich, rücksichtsvoll und einfühlsam. Im Gegensatz zum ersten Krankenhaus, in dem mich niemand begrüßte, stellten sich hier die Ärzte und Schwestern mit Namen und Funktion vor, wenn sie ihren Dienst begonnen hatten.....“

Patienten bzw. deren Angehörige sprechen, wie schon erwähnt, in den letzten Monaten immer öfter an, dass sie einen deutlichen Unterschied im Verhalten des Personals in den verschiedenen Krankenanstalten bemerken. Hier zeigen sich offensichtlich bereits die Wirkungen eines fortschrittlichen Managements in einem Teil der Spitäler. Es sollte für alle Gesundheitseinrichtungen eine Motivation sein, dass ihre Patienten ihre Bemühungen erkennen und zu schätzen wissen, und dass sie Mängel sehr genau wahrnehmen.

Viele Beschwerden über die medizinische bzw. pflegerische Behandlung werden überhaupt erst ins Rollen gebracht, weil die Patienten bzw. Angehörigen darüber hinaus mit der zwischenmenschlichen Begegnung unzufrieden waren. Mit anderen Worten, wenn wir Patienten in der Patientenanwaltschaft im persönlichen Gespräch nach dem eigentlichen Anstoß für die Beschwerde fragen, bekommen wir oft als Antwort: „Ich glaube, es ist ein Fehler in der medizinischen Behandlung vorgefallen. Aber wo gearbeitet wird, können Fehler passieren. Was mich allerdings besonders ärgert, ist, dass sich mir niemand im Krankenhaus vorgestellt bzw. dass mich niemand begrüßt hat, dass mir niemand zugehört hat, und dass mich immer wieder jemand anderer, der sich nicht

Wer ist das überhaupt?

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: März 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 2 von 3

vorgestellt hat, behandelt hat.“ Die Unhöflichkeit ist oft erst letztlich der Anlass für die Beschwerde, gewissermaßen „der Tropfen, der das Fass zum Überlaufen“ gebracht hat.

Patienten sind in einer hilfsbedürftigen Lage. Es erzeugt zusätzlich zu den Gesundheitsfragen Unsicherheit, negativen Stress und Unwohlsein, mit Fremden konfrontiert zu werden. Wenn die dem Patienten fremden Helfer nichts dazu beitragen, dem Patienten nicht fremd zu bleiben, bewirkt das bei ihm zusätzlich zu seinem Leiden unangenehme Gefühle.

Wir alle wissen: **Der erste Eindruck ist für die weitere Beziehung ausschlaggebend.** Eine kleine Begrüßung wie zum Beispiel: „Mein Name ist Dr. Maier/Schwester Susanne, ich betreue Sie (heute/hier/bei dieser Maßnahme) als Ärztin/Pflegerin,“ ist ein richtiger und guter Beginn für den Aufbau einer erfolgreichen zwischenmenschlichen Kommunikation. So kann eine Atmosphäre des Vertrauens entstehen.

Was schlichtweg immer ein Gebot der Höflichkeit sein sollte, ist in der besonderen Situation eines Krankenhausaufenthalts der Schlüssel für die Entwicklung einer optimalen Hilfe für den Patienten. Diese Höflichkeit einzuhalten beansprucht weder viel Zeit, noch zieht sie Kosten nach sich. Es wird mit Sicherheit das Klima verbessern und helfen, den Vergleich mit anderen Krankenanstalten erfolgreich zu bestehen.

Wer ist das überhaupt?

Autor: Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger

erschienen: März 2002

© urheberrechtlich geschützt.

 **NÖ Edition**

Patientenrechte

Seite 3 von 3