

Was ist ein guter Arzt?

Von Dr. Wolfgang Hasler /Tholey

„Er nimmt sich für mich immer viel Zeit. Er ist immer erreichbar - Tag wie Nacht. Er ist geduldig. Man kann ihn alles fragen, für jedes Problem weiß er eine Lösung „ Idealisierungen dieser Art sind die Standardantwort unseres ungenannten Patienten.

Was ist das für ein Arzt, auf den man so viele Wünsche projiziert?

Zunächst steht der niedergelassene Arzt in der Praxis im **Spannungsfeld vieler Interessens-Gruppen:**

- der Patienten (größte Gruppe),
- der Krankenkassen (mächtigste Gruppe),
- der eigenen Arzt-Familie (die am meisten vernachlässigte Gruppe) und
- der angestellten Medizinischen Fachangestellten (Arzthelferinnen).

Für die Krankenkassen definiert sich ein guter Arzt in

- kurzen Arbeits-Unfähigkeits-Zeiten der Erkrankten,
- sparsamer Verordnung,
- pünktlicher und umfassender Beantwortung aller Kassenanfragen,
- hoher Patientenzufriedenheit und
- regelmäßiger Fortbildung außerhalb der Sprechstunde im Urlaub.

Für eigene Familie, ihre Sorgen und Nöte hat der Arzt immer ein offenes Ohr, auch wenn der Notdienst ihm jede Minute Schlaf raubt. Nach einem Tag mit 100 hustenden und klagenden Grippepatienten ist der Arzt auf dem Lande durchaus gerne bereit, abends das gesellschaftlich verarmte Leben der Ehefrau in Tanzsälen oder auf Partys zu bereichern. Im Übrigen stellt er selbstverständlich jederzeit seinen Mann!

Die Medizinischen Fachangestellten (Arzthelferinnen) belohnt er mit Sonderzulagen, vorzeitigem Feierabend, viel Einfühlungsvermögen und Nachsicht bei Leistungsabfall infolge deren privater Probleme. Weiterhin schützt er natürlich seine Angestellten vor vorlauten und ungerechtfertigten Forderungen der Patienten.

Dies ist nur ein kleiner Ausschnitt aus dem Potpourri der vielfältigen Forderungen, die an den „**Guten Arzt**“ gestellt werden. Wer all diese Bedingungen erfüllt ist wahrlich ein Halbgott in Weiß!

Versuchen wir zunächst nur den ersten Wunsch des oben genannten ungenannten Patienten zu analysieren: „Er nimmt sich für mich immer viel Zeit, ...“, dann stellen wir schnell die Absurdität der Forderungen fest. Wenn der Arzt für „Seinen Patienten“ - (Wer ist das? Warum nur einer?) - viel Zeit hat, dann muss der nächste schon sehr lange warten. Vom dritten Patienten wollen wir gar nicht mehr sprechen - der kann gar nicht mehr „Sein Patient“ sein, denn er hat viel zu lange warten müssen.

Solche Einzel-Argumentationen könnten wir jetzt in beliebiger Häufigkeit und Tiefe aufführen. Sie werden dazu führen:

Der eingangs genannte Ansatz ist viel zu idealistisch von dem Ziel einer lieben, heilenden Welt geprägt, weitab von jedem Realismus.

Um zu einer realistischen Beantwortung der Frage nach dem „Guten Arzt“ zu finden, sollten wir erst mal so hart wie möglich die physikalischen Grenzen des Arztes erfassen.

Der Arbeitstag in der Praxis kann vernünftigerweise sieben Stunden umfassen. Das sind sieben mal 60 Minuten (= 420 Minuten). Wenn der Arzt sich für jeden Patienten 10 Minuten Zeit lässt, dann kann er unter diesen Bedingungen 42 Patienten pro Tag behandeln. Wenn dann weiterhin alle Patienten pünktlich (neudeutsch: just-in-time = jit) kommen, muss niemand warten, alle sind glücklich und zufrieden. Dann ist zwar noch keine Anfrage beantwortet worden, kein Brief geschrieben und kein Hausbesuch getan.

Wenn aber an einem Montag bei einer Grippewelle 100 Patienten in der Praxis stehen, in der Zwischenzeit noch ein oder zwei Notfälle in oder außerhalb der Praxis anfallen, dann sind wir sehr schnell bei der viel geschmähten Zweiminuten-Medizin angelangt.

Eine scheinbar unendliche Verfügbarkeit des Arztes hat auch einen hohen Verschleiß der „Ware Arzt“ mit einer kurzen Leistungszeit zu Folge. Der Herzinfarkt mit 50 Jahren ist dann vorprogrammiert.

Aus den Prozessen in der Natur wissen wir, dass Abläufe, die positiv rückgekoppelt sind, immer in die Katastrophe führen. Negativ rückgekoppelte Systeme erhalten sich selbst und sind überlebensfähig.

Daraus folgt, dass ein System nur dann auf Dauer funktionieren kann, wenn es in der Lage ist, überhöhte Anforderungen abzuwehren. Wenn ein ärztliches System dennoch in überhöhte Anforderungen hineingelobt wird, ist die Gefahr sehr hoch, der persönlichen Eitelkeit nachzugeben und auf das notwendig rettende „Nein“ zu verzichten. Nach einem kurzen Höhenrausch folgt unausweichlich ein sehr langwieriger und lähmender Kater.

Es kommt darauf an, durch selektives „Nein“ die eigene Wunsch-Klientel aufzubauen. Eine hohe Zufriedenheit auf beiden Seiten wird die Folge sein. Einhundert Prozent aller Patienten wird kein Arzt gerecht werden. Dafür ist der Charakter jedes Arztes zu differenziert und das Wesen der Patienten zu vielfältig. Siebzig Prozent zufriedene Patienten sind eine stolze Zahl. Welcher Politiker kann heute 70% der Wähler hinter sich bringen?

„Wenn ein Arzt fachlich gut ist, dann kann man mit ihm doch voll zufrieden sein! Dann ist er doch ein guter Arzt?“

Ist er dann wirklich ein guter Arzt? - Leider oft nicht!

Die fachliche Kompetenz eines Arztes kann kein Patient beurteilen. Er findet immer nur Indizien. Gehen wir mal davon aus, dass der Arzt fachlich voll versiert ist.

Um die **fachliche Kompetenz** am Patienten wirken lassen zu können, bedarf es unbedingt noch der **sozialen Kompetenz**, in unserem Fall besser der kommunikativen Kompetenz. Daran scheitern aber heute immer noch viele Ärzte, weil sie sich nicht genügend auf die beratende Tätigkeit eingestellt haben.

Wenn das Ergebnis der wissenschaftlichen Untersuchung des fachlich guten Arztes ein kommentarloses Rezept ist, dann ist der korrekten Wissenschaft genüge getan, aber der gute Arzt ist gescheitert. Der Patient muss mit den Mitteln seiner Sprache, Denk- und Erfahrungswelt ein leicht zu begreifendes Model seiner Erkrankung mitbekommen.

Gut ist ein Arzt ...

- ... wenn die Kette der Diagnostik bis zur Therapie vom Patienten nachvollzogen und akzeptiert werden kann und wenn diese Bemühungen dann womöglich noch vom Erfolg gekrönt sind. Dann kann man zunächst vom guten Arzt sprechen.
- ... wenn er es dann noch schafft, abends nicht völlig ausgelaugt zu sein, weil er in der Lage ist seine Sprechstunden gut zu organisieren, so dass für beide Seiten kaum Wartezeiten entstehen.
- ... wenn der Arzt mit Hilfe einer leistungsfähigen EDV die immer weiter begrenzten Heil- und Hilfs-Mittel und Medikamente so geschickt einsetzt, dass eine von „oben verordnete Sparmaßnahme“ nicht harsch am Patient vollstreckt werden muss, dann ist er auch für die Krankenkasse ein guter Arzt.
- ... wenn der Arzt trotz der zunehmenden Regelungswut im medizinischen System, fallendem eigenem Einkommen und steigenden Gehältern der Arzthelferinnen dennoch ein stolzes Wir-Gefühl und guten Teamgeist seinem Helferteam vermitteln kann.

Für mich sind die größten Stolpersteine für einen guten Arzt,

- ein sehr gutes Terminsystem,
- die perfekte Handhabung der EDV,
- die Fähigkeit immer wieder neu zuzuhören,
- dem Patienten begreiflich zu machen, dass auch sein Wissen und seine Mittel trotz aller Anstrengungen immer begrenzt sind,
- ein notwendiges „Nein“ so an den Patienten weiterzugeben, dass er dieses positiv akzeptiert,
- keinen Zorn über Verwaltung, Politik und Querulanten anzusammeln und diesen Zorn an Dritte weiterzugeben,
- schriftliche Anfragen pünktlich zu beantworten,
- Kritik an seiner Person von Seiten der Arzthelferinnen positiv umzusetzen,
- sich abends nach getaner Arbeit mit Schwung an andere Projekte zu begeben,
- sich regelmäßig fortzubilden, um auf dem neuesten Stand zu bleiben und sich nicht wegen Frust und Ärger mit einer Flasche guten Wein, Bieres oder Tabletten „weg-zu-beamen“.

Eingangs sagte der anonyme Patient über einen guten Arzt:

- **„Er nimmt sich für mich immer viel Zeit, er ist immer erreichbar - Tag wie Nacht, er ist geduldig, man kann ihn alles fragen, für jedes Problem weiß er eine Lösung „**

Jetzt sagt er vielleicht:

- **„Er nimmt sich für mich angemessen viel Zeit. Wenn er sich notwendigerweise für den nächsten Tag erholt, erfahre ich in den seltenen Notfällen auf seinem Anrufbeantworter, wer mir weiterhilft. Deshalb ist er in der Sprechstunde ausgeruht und geduldig. Man kann ihn alles fragen, für fast jedes Problem weiß er eine Lösung, und wenn nicht, hilft auf seine schnelle Vermittlung einer seiner freundlichen Kollegen immer weiter, “**

Dr. Wolfgang Hasler