

NW 13.05.2015

# Hausärzte hören Patienten nur wenige Sekunden zu

## Beschwerden über mangelnde Kommunikation häufen sich

VON MARTIN FRÖHLICH

■ **Bielefeld/Frankfurt. Patienten klagen zunehmend darüber, dass ihnen ihr Arzt nicht genügend Zeit widmet. Auch die Mediziner haben das Problem erkannt, verweisen aber auf die schlechten Rahmenbedingungen. Die Kommunikation ist heute zentrales Thema des Deutschen Ärztetages in Frankfurt.**

In Hausarztpraxen stehen für den Patientenkontakt in der Regel nur wenige Minuten zur Verfügung. Berechnungen zeigen, dass ein Hausarzt im Schnitt 45 bis 50 Patienten pro Tag behandelt. Zwischen acht und zehn Minuten dauert das Aufeinandertreffen. Die US-Amerikanerin Lisa Sanders, Diagnostikexpertin in Yale, sagt, dass das Risiko von Fehlern deutlich steigt, wenn ein Arzt sich einem Fall weniger als 15 Minuten widmet.

Neben der geringen Zeit beklagen Patienten auch, dass ihnen die Ärzte nicht zuhören oder Fachbegriffe nicht erklären. „Diese Beschwerden bekommen wir häufig“, sagt Judith

Storf von der Unabhängigen Patientenberatung in Bielefeld. „Oft haben die Patienten nicht einmal ihre drängendsten Fragen stellen können oder werden mit unverständlichen Diagnosen allein gelassen.“ Bei manchen stelle sich das Gefühl ein zu stören. „Es gibt Fälle, in denen der Arzt nur darüber redet, wie wenig er für eine Beratung bekommt, statt dem Gegenüber zuzuhören.“ Storf verweist auf das Patientenrechtsgesetz. Demnach müssen alle medizinischen Aspekte nachvollziehbar dargestellt werden.

Auch in Reihen der Mediziner wird mangelnde Kommunikation moniert. Rudolf Henke, Präsident der Ärztekammer Nordrhein, stellt auf dem Ärztetag eine Statistik vor, laut der ein Arzt seinen Patienten bereits nach 18 Sekunden in der Schilderung der Beschwerden unterbricht. Im Schnitt benötigt ein Kranker 90 Sekunden, um sein Problem zu beschreiben. Dabei ist Kommunikation mehr als ein Wohlfühlfaktor. Studien belegen, dass Patienten sich eher an die Anweisungen des Arztes halten, wenn diese ausführlich erklärt werden.

**INFO**  
**Nachfragen**



- ◆ Die Kassenärztliche Bundesvereinigung hat ihren Ärzten klare Hinweise für das Gespräch mit den Patienten gegeben.
- ◆ Darin heißt es: „Erklären Sie die Ergebnisse einer Untersuchung, Laborbefunde oder Medikationen. Erkundigen Sie sich nach Problemen. Geben Sie Gelegenheit zum Nachfragen.“

Auch bei der Ärztekammer Westfalen-Lippe beklagen sich Patienten, wie Kammerpräsident Theodor Windhorst sagt. Seiner Meinung nach liegt das Grundproblem in der hohen Zahl von Patienten, auf die ein Arzt täglich trifft. „Wir Deut-

schen gehen im Vergleich am häufigsten zum Arzt“, so Windhorst. Gemessen daran, gebe es zu wenig Mediziner. Diese müssten zunehmend psychosoziale und bürokratische Funktionen erfüllen, die sie von der Arbeit am Kranken abhalten. „Vielleicht müssen wir auch die Wochenstunden der Praxen dem Bedarf anpassen. Aber das geht nur, wenn sich das finanziell widerspiegelt.“

In Westfalen-Lippe bekommt ein Hausarzt pro Patient im Quartal etwa 37 Euro. Experten fordern schon länger, dass Beratung und Diagnosegespräch angemessen vergütet werden müssen. Das kann sogar Kosten senken: „Wir wissen heute, dass eine vernünftige und ausführliche Anamnese bis zu 40 Prozent der teuren technischen Leistungen erbringen kann“, so Windhorst.

Über Rahmenbedingungen diskutieren die Ärzte in Frankfurt nur am Rande. Ihnen geht es um die Inhalte. Seit 2012 ist Gesprächsführung Teil der ärztlichen Ausbildung. Zudem gibt es spezielle Weiterbildungsangebote in Kommunikation. > *Kommentar*