

Fallbesprechung zum Thema „Schwierige Situationen mit Patienten“

Thema:

Zu wenig Informationen, um aufgeregte und sorgenvolle Patienten zu beruhigen

Schilderung der Situation: Eine Patientin, bei der rheumatische Arthritis nach klinischer Untersuchung durch das Labor festgestellt wurde, meldete sich nach der Konsultation beim Arzt wieder bei mir in der Anmeldung. Die Patientin bat mich, die Überweisung zum Röntgen auszudrucken und fragte, ob das Röntgen noch heute oder morgen erfolgen müsste. Sie war sehr aufgeregt und durch die Schmerzen und Gelenkschwellungen in ihrem Allgemeinbefinden stark eingeschränkt. Ich wusste nicht über das Ganze Bescheid und war unsicher, was ich sagen sollte, auch um einer Aussage des Arztes nicht zu widersprechen. Die Patientin wurde dadurch noch aufgeregter.

Diese Lösung wird in der Besprechung gefunden: Der Arzt gibt in solchen Fällen im Vorfeld notwendige Informationen über seine Behandlungslinie. Der Ablauf wird so organisiert, dass der Arzthelferin diese Informationen rechtzeitig zur Verfügung stehen.

Daher kann sie auf die Situation der Frau so eingehen:

„Hier ist Ihre Überweisung, Frau Müller. Ich sehe, es geht Ihnen nicht besonders gut. Der Doktor hat Ihnen ja erklärt, dass die Röntgenuntersuchung für die unmittelbare Diagnosestellung und Ihre Behandlung nicht ausschlaggebend ist. Mit dem Röntgen soll abgeklärt werden, inwieweit Zeichen für eine Gelenkverschmälerung vorhanden sind. Sie können sich also in Ruhe einen Termin geben lassen und auch noch in den nächsten 14 Tagen zur Untersuchung gehen, Möchten Sie es schnell weghaben, können Sie sich natürlich sofort anmelden. Ich wünsche Ihnen jetzt erstmal, dass die Schmerzen durch die neuen Medikamente besser werden.“

Ergebnis: Sie kann die Aussage des Arztes, dass die Röntgenuntersuchung erforderlich, aber für die Diagnose nicht unbedingt notwendig ist, noch einmal unterstreichen. Sie kann die Patientin beruhigen und ihr wichtige Informationen geben.