

☐ So können Sie Ihren Arzt oder Ihre Ärztin beurteilen
Kreuzen Sie an, wenn dies bei Ihrem Arzt, Ihrer Ärztin zutrifft & zählen Sie die Punkte zusammen.

Beim Empfang und in der Praxis:

- Wenn Sie am Telefon wegen einer wichtigen Sache mit dem Arzt/der Ärztin selber sprechen möchten, ruft Sie der Arzt in nützlicher Frist zurück oder Sie werden direkt verbunden. 3 Punkte
- In ganz dringenden Fällen empfängt Sie der Arzt noch am gleichen oder spätestens am folgenden Tag. 3
- Der Empfang in der Praxis ist freundlich und familiär. 1
- Diskretion: Am Empfang fragt man Sie nicht nach Ihren Beschwerden, wenn andere Patienten oder Patientinnen dort stehen oder die Tür zum Wartezimmer offen ist. Beim Warten bekommen Sie nie Telefongespräche und Anliegen von fremden Patienten mit. 2
- Sofern Sie einen vereinbarten Termin hatten, mussten Sie nur ganz selten über eine halbe Stunde warten, bis Sie den Arzt sahen. 2
- Sie haben nicht den Eindruck, dass der Arzt häufig zu viele Leute in die Praxis kommen lässt. 2
- Bei langen Wartezeiten bietet die Praxis-Assistentin einen Ausweichtermin an oder bestellt Sie auf einen späteren Zeitpunkt. 1
- Das Warten wird so angenehm wie möglich gemacht (Lesestoff, bequeme Sitze, angenehmes Empfangszimmer, Temperatur). 1
- Die Rechnung des Arztes ist so übersichtlich, dass Sie die Angaben kontrollieren können. 2

Bei der ärztlichen Behandlung:

- Der Arzt/die Ärztin nimmt sich genügend Zeit, um sich nach Ihrem Befinden und Ihren Beschwerden zu erkundigen. Falls er/sie Ihre Krankengeschichte nicht kennt, fragt er/sie auch danach. 10 Punkte
- Der Arzt scheint Ihnen gesund, sympathisch und umgänglich. Er gibt sich nicht distanziert, kühl. Er macht seine Arbeit mit Freude und kann sie mit Begeisterung zu einer Haltungsveränderung einladen, ermutigen und inspirieren. 5
- Der Arzt kann Ihnen zuhören, ist dabei vorurteilslos und auch kritikfähig. Er ist auch weder belehrend noch bestrafend. 6

- Der Arzt geht auf die geschilderten Beschwerden und Probleme ein. Er nimmt Ihre eigenen Ideen und Phantasien über die Symptome, auch die Bedenken, Unsicherheiten und Ängste ernst. Er erfragt auch Ihre Befürchtungen – und auch ihre Erwartungen an die Therapie und den Arzt. Er hat auch keine Hemmungen vor Themen, wie den Tod, die Einsamkeit, die Sinnlosigkeit, die Angst vor Verantwortung. Sie fühlen sich verstanden. 8
- Der Arzt erklärt stets, was er gerade tut und weshalb. Er benutzt auch kein unverständliches Ärztelatein. 6
- Der Arzt erklärt Ihnen die Befunde und mögliche Behandlungen (auch alternative der Komplementärmedizin) so, dass Sie es verstehen. Er gibt auch eventuell andere, geeignete Therapeutinnen an. 6
- Der Arzt erläutert Ihnen die Vor- und Nachteile von verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten und Therapien. 8
- Der Arzt klärt Sie über mögliche Nebenwirkungen und Risiken von Medikamenten auf. 6
- Der Arzt sieht Sie respektvoll als Menschen. Er scheint Ihnen als beziehungsfähig – auch in dieser ungleichen Beziehung Arzt-Patient. Er missbraucht sein Macht nicht. 8
- Der Arzt erkundigt sich nach Ihrer allgemeinen Lebensweise und bespricht mit Ihnen, wie Sie Ihr Leiden mit einer angepassten Lebensweise lindern oder beheben können. Er glaubt dabei an eine Heilung (resp. Selbstheilung). 8
- Der Arzt ermuntert Sie, Fragen zu stellen. 6
- Der Arzt unterbricht die Konsultation und Behandlung höchstens einmal, um einen Telefonanruf zu beantworten. Er lässt sich nur ganz selten von Drittpersonen stören. 2
- Sie müssen nie nackt auf den Arzt warten. Bei Untersuchungen müssen Sie nur das Nötigste abziehen. Bei der Gynäkologin müssen Sie sich nie ganz frei machen, sondern brauchen sich zum Beispiel nur unten frei zu machen für eine Prüfung des Unterleibs. Die Brüste werden dann erst untersucht, nachdem Sie sich unten wieder bekleidet haben. 2
- Sie können sich wieder vollständig anziehen, bevor der Arzt mit Ihnen die Befunde oder mögliche Behandlungen bespricht. 2

Wenn eine Operation dazu kommt:

- Der Arzt klärt Sie über mögliche Nebenwirkungen und Risiken von Operationen auf. Er sagt Ihnen, wie oft in vergleichbaren Fällen solche Nebenwirkungen und Risiken auftreten. 10

- Der Arzt klärt Sie auf, wie oft die vorgeschlagene Operation in vergleichbaren Fällen Erfolg hat. 10
- Der Arzt gibt Ihnen zusätzlich ein Merkblatt ab, das die wichtigsten Informationen – auch über Risiken und Erfolgsaussichten – der vorgeschlagenen Operation festhält. 6
- Der Arzt erklärt Ihnen, warum eine Operation seiner Ansicht nach absolut nötig ist. Oder er erläutert Behandlungsmöglichkeiten ohne Operation und bespricht die Vor- und Nachteile. 6
- Der Arzt klärt Sie vor einer Operation über die voraussichtliche Dauer des Spitalaufenthalts und der Arbeitsunfähigkeit auf. 4

Total Punkte (bitte selbst zusammenzählen):

Total mögliche Punkte ohne Operationen: 100

91 bis 100	sehr gut	
81 bis 90	gut	
71 bis 80	mittelmässig	
bis 70	ungenügend	

Total mögliche Punkte mit Operationen: 136

121 bis 136	sehr gut	
111 bis 120	gut	
101 bis 110	mittelmässig	
bis 100	ungenügend	

Von einer Hausärztin, einem Hausarzt wünsche ich mir...

Diese Frage stellten wir HausärztInnen in Zürich und bekamen von 110 anonymen PatientInnen folgende Antworten:

Genügend Zeit haben	40
Nimmt mich ernst und geht auf meine Beschwerden ein.	30
Zieht Spezialisten bei, wenn nötig.	28
Fachwissen, Fachkompetenz.	28

Fähigkeit und Bereitschaft zu erklären.	23
Hausbesuche im Notfall.	21
Kann ihm/ihr vertrauen.	20
Alternativen anbieten, nennen, Naturheilmittel.	19
Ehrlich und offen, sagt die Wahrheit.	14
Einfühlungsvermögen, Empathie.	13
Schnell aufsuchbar, kurzfristige Termine.	12
Freundlich.	11
Generika verschreiben.	10
Verständnisvoll	8
Kommerzielle Interessen nicht im Vordergrund	8
Kurze Wartezeiten im Wartezimmer	7
Geduldig	6
Fähigkeit zum Zuhören	6
Keine Medikamente aufschwätzen	6
Soziales, familiäres Umfeld kennen	6
Telefonisch konsultierbar	6
24 Stunden erreichbar, im Notfall erreichbar	6
Kann zugeben, nicht alles zu wissen, nicht den/die Allwissende(n) spielen	6
Gute(r) Diagnostiker(in)	5
Menschlichkeit, Wärme	5

„Eminenzbasierte“ Medizin

Was ist ein „Eminenter Doktor“? Er entspricht nicht mehr dem alten „Gott in Weiss“, denn er ist grundsätzlich vertraut mit der „Evidenzbasierten Medizin“.

Evidenzbasierte Medizin (EbM, von englisch *evidence-based medicine (EBM)* „auf empirische Belege gestützte Heilkunde“) ist eine jüngere Entwicklungsrichtung in der Medizin, die ausdrücklich die Forderung erhebt, dass bei einer medizinischen Behandlung patientenorientierte Entscheidungen nach Möglichkeit auf der Grundlage von [empirisch](#) nachgewiesener Wirksamkeit getroffen werden sollen. Dieser Arzt ist aber auch nicht mehr ein Evidenzbasierter Mechaniker, sondern hat zu einer Eigenverantwortung zurückgefunden, die mit seiner Berufung zusammenhängt. Der „Eminente Doktor“ darf sich wieder zu seinem Arztsein

berufen fühlen, denn in einer Eminenzbasierten Medizin hat die Person des Arztes eine ebenso grosse Bedeutung wie das evidenzbasierte Wissen.

Dies beinhaltet eine ethische Reife des Arztes, die sich durch emotionale Präsenz, empathisches Bezogensein und sensible Antwortfähigkeit auszeichnet.

Fünf Fragen, die Sie Ihrem Arzt stellen sollten

In der Nervosität und unter Zeitdruck des Arzttermins vergisst man häufig, vor einer Behandlung die wichtigsten Themen anzusprechen. Die Stiftung für Konsumentenschutz hat deshalb auf einer kreditkartengrossen Liste fürs Portemonnaie fünf zentrale Fragen zusammengetragen – sie zu stellen, empfiehlt sich vor allem auch, wenn eine Operation zur Diskussion steht:

1. Welche anderen Therapie-möglichkeiten gibt es? Bei den

meisten Beschwerden stehen mehrere Behandlungsmethoden zur Verfügung. Im Gespräch mit dem Arzt kann man Vor- und Nachteile gegeneinander abwägen und diejenige auswählen, die den eigenen Bedürfnissen entspricht.

2. Welches sind die Vor- und Nachteile der empfohlenen Behandlung? Vor einem Eingriff sollten auch mögliche Komplikationen zur Sprache kommen.

3. Wie wahrscheinlich sind die Vor- und Nachteile? In der Besprechung sollte man abwägen,

ob voraussichtlicher Nutzen und Schaden einer Behandlung in einem guten Verhältnis stehen.

4. Was passiert, wenn ich nichts unternehme? Manchmal ist keine Eile geboten. Beschwerden können von alleine wieder verschwinden oder leichter werden.

5. Was kann ich selbst tun?

Bei vielen Beschwerden kann man selber etwas dazu beitragen, dass sie nicht schlimmer werden oder sogar abklingen. (asö)

www.smartermedicine.ch

Dazu folgende wichtige Überlegung für Männer über ihren Arzt, resp. eben Ärztin:

Schweigend beim Männerarzt

Männer sterben im Schnitt fünf Jahre früher als Frauen. Das könnte auch damit zu tun haben, dass sie seltener zum Arzt gehen und dort nur das Nötigste mitteilen. Besonders gefährdet sind solche Exemplare, die dem traditionellen Männerbild vom harten, tapferen Kerl verhaftet sind, wie jetzt zwei Psychologinnen der *Rutgers University* in New Jersey aufdeckten. Je höher Männer in einer Onlineumfrage auf einer „Maskulinitätsskala“ rangierten, die auf solche Einstellungen zugeschnitten war, desto seltener gingen sie zum Doktor. Wenn sie dann doch einen aufsuchten, war es meist ein Arzt und keine Ärztin. Und das ist fatal, wie die Untersucherinnen in einer zweiten Studie feststellten: 250 männliche Studenten wurden in einem klinisch aussehenden Raum von einem Arzt oder einer Ärztin im weißen Kittel über ihre Beschwerden befragt. Ergebnis: Je „männlicher“ die Teilnehmer eingestellt waren, desto weniger vertrauten sie sich ausgerechnet dem männlichen Doktor an – gegenüber der Ärztin waren sie vergleichsweise aufgeschlossen. „Das liegt daran, dass sie einem anderen Mann gegenüber keine Schwäche oder Angewiesenheit zeigen wollen“, vermutet Forscherin Diana Sanchez, „nicht mal, wenn er ein Arzt ist.“ In einer früheren Um-



frage hatten die Psychologinnen ermittelt, dass auch Frauen, die in ihrem Selbstbild Tapferkeit und Unabhängigkeit hochhalten, seltener in die Sprechstunde gehen und dort weniger mitteilsam sind – aber längst nicht so extrem wie ihre männlichen Gegenstücke. Die Forscherinnen stellten auch fest, dass diese Haltung mit einem schlechteren Gesundheitszustand bezahlt wird.

DOI: 10.1016/j.yjmed.2015.12.008

[\(durch Anklicken vergrößern\)](#)

Literatur für Ärzt*innen, die besser werden wollen

Was wir von Ärzten nie wieder hören wollen: „Das sieht aber gar nicht gut aus!“ oder „Ich kann im Moment nichts mehr für sie tun.“ oder „Sie sind ein Risikopatient!“...Die meisten Patienten wännen sich nach solchen Aussagen fast schon auf dem Totenbett – dabei meint der Arzt oft nur Harmloses. Der Autor Werner Bartens („Das sieht aber gar nicht gut aus.“, Pantheonverlag, 2013) ist selbst Arzt. Er klopft in seinem Buch 99 typische Arztsätze auf ihr Missverständnis-Potenzial ab. Viele Mediziner äussern sich zu gedankenlos und schnoddrig. In der

Ausbildung kommt die Kommunikation mit den Patienten zu kurz. Und Ärzte nehmen sich häufig nur wenig Zeit für jeden Patienten. Dabei wäre Einfühlung gefragt. Das Wort ist das wichtigste therapeutische Hilfsmittel.

Die Patienten sollten sich einen sympathischen Arzt wählen, der gut zuhört und verständlich erklärt – und keine Angst macht, sondern eher auf das Positive und die guten Ressourcen der Patienten fokussiert ist.

Medizin im Glashaus

Gäbe es einen Papst der Medizin, würde er die 300seitige Anleitung «Examining your Doctor» des in Boston praktizierenden *Dr. Timothy B. McCall* auf den Index der verbotenen Bücher setzen und den Autor exkommunizieren. Damit wäre dem anregenden Werk, das allzu viele unangenehme Wahrheiten enthält, eine grosse Leserschaft gesichert.

Der als Do-it-yourself-Handbuch gestaltete Text richtet sich an das amerikanische Publikum und gibt ausführliche Hinweise und präzise Checklisten, die dazu dienen sollen, die Qualität der Ärzte und Ärztinnen zu beurteilen. Der Autor belegt durch eigene Erlebnisse und durch viele Literaturangaben, dass Staatsexamen und Facharzt diplome, moderne Geräte, luxuriöse Räume und freundliche Umgangsformen weder im Spital noch in der Praxis eine gute Medizin garantieren: *Some of the most dangerous doctors I know are nice people.* So wie man vor dem Kauf eines Toasters den Consumers Report studiere, solle man sich auch bei der Auswahl eines Arztes oder Spitals von Kriterien leiten lassen, die in «Examining your Doctor» bis in alle Details beschrieben sind:

Hat Sie der Arzt zu Beginn der Konsultation schon nach wenigen Sekunden unterbrochen und mit suggestiven Ja-Nein-Fragen bombardiert oder Ihnen zumindest einige Minute Zeit gelassen, um Ihr Anliegen ungestört vorzubringen? Interessiert er sich auch für Ihre familiäre und berufliche Situation? Umgeht er heikle Themen? Konnten Sie Ihre eigenen Vermutungen und Befürchtungen vorbringen?

Durften Sie sich für die körperliche Untersuchung ungestört ausziehen? Hat man Ihnen Blut abgenommen oder ein EKG angefertigt, bevor Sie der Arzt gesehen hat? Wäscht er sich vor der Untersuchung die Hände? Fragen Sie im Zweifelsfall oder achten Sie darauf, ob das Lavabo feucht und der Seifenspende nachgefüllt sind ... Vielen anderen genauen Empfehlungen zur Beurteilung der Qualität von Anamnese und Status folgen Kapitel über Abklärungsverfahren, medikamentöse Therapien, invasive Kardiologie und einige Operationsindikationen, die auch bei uns umstritten sind. Als Insider zeichnet der Autor schonungslos ein Unsittenbild der Medizin, in der

überflüssige Untersuchungen und falsche Behandlungen weit verbreitet sind, die zahlreiche und oft fatale Nebenwirkungen verursachen und zu immensen Kosten führen, welche durch rationelleres Vorgehen und präventive Beratung stark verringert werden könnten. McCall glaubt, dass auch medizinische Laien beurteilen können, welche Tests und Therapien bei ihnen vorzunehmen seien, und er rät ihnen, sich höflich, aber bestimmt zu wehren, wenn die Indikationen nicht stimmen. Sie sollen sich im Internet oder in der Fachliteratur so informieren, dass sie durch gezielte Fragen überprüfen können, ob ihr Arzt noch «up to date» sei. Ein Blick auf das Bücherregal im Sprechzimmer verrate, ob dort nur veraltete Ausgaben stehen. Es werden sogar einige verbreitete Periodika genannt, die als medizinische Schundliteratur in einer anständigen Praxis nichts zu suchen hätten.

Better informed patients force their doctors to stay on their toes ... und treiben sie wohl auch einmal die Wände hoch, wenn sie einige der von McCall empfohlenen bohrenden Fragen stellen. Immerhin ruft er auch die Patienten mehrmals dazu auf, ihren Teil zu einer guten therapeutischen Beziehung beizutragen, und nennt dafür praktische Beispiele:

Sie sollen sich vor den Konsultationen duschen, ihr Hauptanliegen nicht last minute erst bei der Verabschiedung vorbringen und ihre Beschwerden und Wünsche nicht überängstlich durch die letzte TV-Sendung beeinflussen lassen.

Informativ sind die Kapitel über die unterschiedlichen ärztlichen Temperamente, über Generalisten und Spezialisten und über die verschiedenen Organisationsformen in Klinik und Praxis. Es folgt der bekannte Ratschlag, Spitäler im Juli und an Wochenenden nach Möglichkeit zu meiden, um nicht unerfahrenen Teams in die Hände zu fallen. Die Vor- und Nachteile der Finanzierungsmodelle werden fair und gut verständlich dargestellt, wobei auch die unsauberen Praktiken der Versicherungen und das Abschieben der Bedürftigen aus Notfallstationen nicht unerwähnt bleiben. Im Anhang folgen Adressen zahlreicher Organisationen, die sich mit spezifischen Krankheiten und Problemen befassen. Wertvoll ist auch ein ausführliches Literaturverzeichnis, das viele provozierende Aussagen und fast unglaubliche Zahlenangaben des Textes abstützt.

Das Buch ermuntert zu mehr Eigenverantwortung der Patientinnen und Patienten und will sie durch mehr Wissen dazu ermächtigen. Der Autor, der nur zur Welt kam, weil seine Mutter eine empfohlene Hysterektomie verweigert hatte, geht aber in missionarischem Eifer etwas weit und breitet soviel schmutzige Wäsche aus, dass es ihm schwerfällt, Vertrauen in die noch verbleibenden kompetenten Ärztinnen und Ärzte aufzubauen. Es lohnt sich dennoch sehr, das gut strukturierte Buch zu lesen. Für die Älteren unter uns ist es ein Rückspiegel für eigenes Fehlverhalten, für die Jüngeren ein praktischer Leitfaden, wie man es nicht machen soll, brilliant

dargestellt im Kapitel Pharmakotherapie. Diese Kundenanleitung lässt erahnen, dass wir inskünftig bei allem, was wir tun oder unterlassen, immer mehr im Glashaus sitzen werden. Händewaschen nicht vergessen! (von Dr.med. B. Gurtner, Wetzikon)

McCall TB. Examining your doctor: a patient's guide to avoiding harmful medical care. New York: Birch Lane Press Book; 1995. ISBN 1-55972-282-7

[\(Zu\) schnelles, unkritisches, ja autistisches Denken der Mediziner >>>](#)

[Welches Menschenbild hat mein Arzt? >>>](#)

Veröffentlicht am 17. Juni 2017 von Dr. med. Thomas Walser

Letzte Aktualisierung:

17. Januar 2025