



»KENNSTE NICHT 'NEN GUTEN ARZT?«

Internetnoten und Qualitätssiegel können die Suche nach dem passenden Arzt zwar erleichtern, doch sie fragen eins nicht ab – das Wichtigste: Vertrauen.

Von Brigitta Lentz

Astrid Stendal* war wegen ihrer ständigen Müdigkeit, Anspannung und Rückenschmerzen in die Sprechstunde von Dr. Müller* gekommen. Beim ersten Mal hatte der Internist sie körperlich untersucht, ein EKG sowie eine Röntgenaufnahme der Wirbelsäule und ein »großes Blutbild« veranlasst. Dann hat er mit ihr einen zweiten Termin vereinbart. Nur etwa 15 Minuten nach dem vereinbarten Zeitpunkt ist sie an der Reihe. Eine nette Arzthelferin bittet sie ins Sprechzimmer, wo der Doktor sie schon erwartet. »Nehmen Sie Platz, Frau Stendal«, sagt er. »Dann wollen wir uns mal gemeinsam die Ergebnisse der Untersuchungen ansehen.« Dr. Müller erläutert ihr die Befunde. Alles im grünen Bereich. »Organisch sind Sie gesund«, stellt der Doktor fest. »Aber warum sind Sie ständig müde?« Eine halbe Stunde nimmt sich der Arzt Zeit – und die 45-Jährige spricht zum ersten Mal über die großen Belastungen der letzten Zeit, die Nöte mit der pubertierenden Tochter, die Sorge um die alten Eltern, die Existenzangst im Job. Der Doktor hört ihr gut zu, macht sich zwischendurch ein paar Notizen. »Sie müssen etwas für sich tun, Frau Stendal«, sagt er. »Sonst landen Sie irgendwann in der Depression.«

Am Ende des Gesprächs gibt er ihr die Adresse einer Entspannungs-Trainerin und als weitere Option die Telefonnummer einer Psychotherapeutin. »In einem dreiviertel Jahr sehe ich Sie wieder. Und noch was: Sie müssen sich bewegen, ein bisschen Sport machen: Rad fahren oder einmal am Tag um den Block laufen. Ich bin sicher, wenn Sie mitziehen, kommen Sie aus dem Tief wieder heraus.«



Noch vor ein paar Tagen hätte sich Astrid nicht vorstellen können, dass ein klassischer Schulmediziner ihre gesamte Befindlichkeit so schnell erfassen könnte. Dr. Müller war genau so, wie sie sich im Ideal einen guten Arzt immer vorgestellt hatte: Einer, der sich Zeit nimmt. Einer, der zuhört. Einer, der versucht zu erforschen, was der Körper sagen will. Der Doktor hatte den Nagel auf den Kopf getroffen. Es stimmte: Es waren zu viele Belastungen in den vergangenen Monaten gewesen. Sie musste endlich lernen, besser für sich zu sorgen. Schon morgen wollte sie sich nach einem Kurs für autogenes Training erkundigen und ihre Freundin fragen, ob sie nicht künftig mit ihr walken will.

Diese Patientin hatte Glück – und offensichtlich den Doktor gefunden, der zu ihr passt. Andere dagegen tun sich schwerer damit. Die Krux: Niemals zuvor in der Geschichte haben wir uns Gesundheit mehr kosten lassen als heute. Noch nie kümmerten sich so viele Ärzte um den Patienten. Und trotzdem: Heutzutage, wo viele Menschen nicht nur einen guten Doktor suchen, weil sie krank sind, sondern auch, weil sie gesund bleiben wollen, gestaltet sich die Suche nach dem richtigen Arzt schwierig. Die individuellen Erwartungen an Mr. oder Mrs. Right sind so unterschiedlich wie die Strategien der Mediziner, die Patienten an ihre Praxis zu binden. Freundlich und sympathisch soll er sein, unser Doc – und kompetent. Er soll uns nicht lange warten lassen. Und er soll uns vor allem gesund machen und dabei helfen, es möglichst lange zu bleiben. Am Ende bleibt es subjektiv, bei welchem Arzt sich der Einzelne gut aufgehoben fühlt. Womit der eine zufrieden ist, genügt dem anderen noch lange nicht. Der Fehler, den die meisten machen: Sie verschaffen sich keine richtige Klarheit darüber, was für sie einen guten Arzt ausmacht. Wer den Richtigen für sich finden will, muss sich selbst ein wenig kennen, sich informieren und den Mut haben, eigene Maßstäbe aufzustellen.

Grundinformationen über einzelne Mediziner lassen sich heute – im Zeitalter des Internets – leicht beschaffen. Das Netz bietet mittlerweile zahlreiche Empfehlungs- und Bewertungsportale, die einen ersten Eindruck über die medizinische Reputation und das Leistungsspektrum vermitteln (www.arzt-auskunft.de; www.experto.de; www.imedo.de). Die Schwäche solcher Internetportale: In der Regel handelt es sich um subjektive Bewertungen und Benotungen, die nicht zwangsläufig mit denen übereinstimmen, die Sie geben würden.

Eine namhafte, große Krankenkasse hat jetzt eine Initiative gestartet, die eine objektivere Benotung ermöglichen soll. Gestärkt durch das »Spick-mich«-Urteil des Bundesgerichtshofes vom Juni dieses Jahres, das die öffentliche Bewertung von Lehrern im Internet für zulässig erklärte, entwickelt die Krankenkasse zurzeit gemeinsam mit der Bertelsmann Stiftung einen Kriterienkatalog für die Benotung einzelner Ärzte. Vom kommenden Jahr an sollen die 24 Millionen Versicherten Leistung und Service der 185.000 niedergelassenen Ärzte in Deutschland bewerten können. Wenn es



gelänge, klare und nachvollziehbare Kriterien zu formulieren, könnte ein solcher Ärzte-TÜV dem Patienten die Suche nach dem richtigen Arzt zwar nicht abnehmen, ihm aber brauchbare Entscheidungshilfen liefern. Es ist abzuwarten, was diese Initiative zu leisten vermag.

Wie aussagekräftige Kriterien heißen könnten? Zum Beispiel: Welche Erfahrungen hat der Doktor mit meiner Krankheit? Wie viele Behandlungen hat er schon durchgeführt? Ist die Praxis gut zu erreichen? Sitzt der Typ »Zerbus« hinter der Arzt-Theke oder ist das Personal freundlich und hilfsbereit? Verfügt der Arzt über ein gutes Netzwerk an Spezialisten, mit denen er zusammenarbeitet? Hört er gut zu? Bemüht er sich um eine verständliche Sprache? Wendet er moderne diagnostische Verfahren an? Akzeptiert er eine »zweite Meinung«?

Zurzeit tun Ärzte eine Menge, um den Patienten zufriedenzustellen. Da sind vor allem die Bemühungen um eine bessere Qualität der Leistung und Praxisorganisation zu nennen, die von den Krankenkassen und kassenärztlichen Vereinigungen nicht nur unterstützt, sondern demnächst sogar gefordert werden. Jede Praxis kann sich nach Qualitätskriterien, die die kassenärztliche Vereinigung gemeinsam mit den Krankenkassen festgelegt haben, zertifizieren lassen. Die Kriterien im Einzelnen: Die Zahl der absolvierten Mitarbeiterschulungen und Ärzte-Fortbildungen, die Teilnahme an Qualitätszirkeln, das professionelle Fehlermanagement, die Wartezeiten für den Patienten, die gesamte Praxisplanung, der Umgang mit Medikamenten oder die Einhaltung von Therapieleitlinien für chronische Krankheiten wie Diabetes oder Bluthochdruck.

Für den Arzt bedeutet das Qualitätsmanagement wegen der vorgeschriebenen Dokumentation zuweilen einen hohen Verwaltungsaufwand. Dem Patienten dagegen nutzt es, weil mit dem Qualitätssiegel einige wichtige Voraussetzungen für eine kompetente Behandlung geschaffen sind: Er muss nicht so lange warten, er bekommt schneller einen Termin und neue Rezepte werden problemlos verschickt. Die Organisation einer Praxis kann ein Hinweis darauf sein, mit welcher Haltung ein Arzt seinen Patienten begegnet. Lange Wartezeiten müssen allerdings nicht zwangsläufig ein Zeichen schludrigen Managements sein. Wenn der Arzt beliebt ist und er sich Zeit nimmt für den Einzelnen, sind sie oft nicht zu vermeiden.

Über das Qualitätsmanagement hinaus lassen sich Ärzte aber heute noch eine Menge mehr einfallen, um sich im Wettbewerb mit ihren Kollegen zu differenzieren. So bieten zum Beispiel Allgemeinmediziner häufig allerhand (allerdings nicht erstattungsfähige) Zusatzuntersuchungen und -therapien an, um die Behandlung zu optimieren: Sauerstoff-Therapien, Vitamin-Infusionen, Aufbauturen, Akupunktur, Ernährungsberatung, Begleitung beim Fasten, Colon-Spülungen und Entspannungskurse etc. – Behandlungen, die

das Immunsystem stärken und das Wohlbefinden stabilisieren sollen. Für sehr gesundheitsbewusste Menschen, die den Arzt nicht nur aufsuchen, wenn sie krank sind, sind solche zusätzlichen Angebote zweifellos sehr attraktiv.

Ein anderes Beispiel für die Differenzierung sind die Hautärzte, von denen immer mehr neben den klassischen dermatologischen Behandlungen ein breites Anti-Aging-Spektrum offerieren. Viele Hautarzt-Praxen ähneln modernen Kosmetikstudios, das Angebot reicht von Schönheitspflege für die anspruchsvolle Haut ab 50 über Hyaluronsäure- und Botox-Einspritzungen bis hin zu kleinen Lifting-OPs. Interessant sind solche zusätzlichen Alternativen für die wachsende Gruppe attraktiver Frauen über 50, die eine Hemmschwelle haben, den plastischen Chirurgen aufzusuchen – aber dem Älterwerden ein Schnippchen schlagen wollen. Vor allem viele jüngere Ärzte setzen auf Ästhetik, Atmosphäre und Optik, um sich von ihren Kollegen abzuheben. Manche beschäftigen sogar Innenarchitekten, die aus sterilen Praxisräumen Wohlfühl-Oasen machen. Bequeme Fauteuils und Designer-Sofas ersetzen die unbequemen Stühle in den 08/15-Wartezimmern, frische Rosensträuße Gummibaum und Birkenfeige. Die Wände zieren Bilder moderner Künstler. Im Zeitschriftenständer findet der Patient auch Kunstkataloge, »Art« und »Geo« statt lediglich »Bunte« und »Frau im Spiegel«. Das Ziel: Der Aufenthalt beim Arzt soll nicht bedrückend, sondern ein Erlebnis sein.

Unbestritten – das schöne Ambiente nimmt Ängste und lässt sich genießen, stärkende Zusatztherapien und andere über das Medizinische hinausgehende Leistungen erhöhen das Wohlbefinden. Am Ende bleibt noch ein Kriterium für die richtige Arztwahl übrig: Die Chemie muss stimmen. Die Ärztin und Autorin Marianne Koch hat in ihrem Buch »Körper-Intelligenz« als Entscheidungshilfe für die Frage, »wer zu wem passt«, eine kleine Typologie entwickelt: Ist es der kühle »Technologe«, der auf einen reibungslosen Ablauf seiner Praxis achtet und auf schnelle Diagnosen Wert legt? Leistungs- und Verstandesmenschen kommen mit diesem Typ gut klar und treffen auf einer intellektuellen Ebene zusammen. Oder ist es eher der/die brüderliche/schwesterliche »Partner/in«? Wenn Sie ein herzlicher emotionaler Mensch sind und mit dem Behandelnden auch gerne reden, sollten Sie sich auf die Suche nach einem genau solchen Arzt begeben. Doch Vorsicht: Auch dieser Typ hat ein knappes Zeitbudget und wird Sie nicht endlos über die Wirrnisse Ihres Lebens erzählen lassen. Für diejenigen, die vor allem Orientierung und Autorität im guten Sinne suchen, ist der Arzt-Typ »Guru« vermutlich die richtige Wahl. Er stellt die Inkarnation der Überzeugungskraft dar, weist Ihnen den Weg, den er für richtig hält, erwartet allerdings auch, dass Sie ihm bereitwillig folgen.

»Die Arztwahl ist vom Bauchgefühl geprägt«, sagt Wolfram-Arnim Candidus, Präsident der Deutschen Gesellschaft für Versicherte und Patienten. »Einige suchen die moderne Hightech-Praxis, andere

fühlen sich eher in einem familiären Umfeld wohl.« Der Einzelne tut gut daran, seine eigene Prioritätenliste zu erstellen und gut zu überlegen, was er erwartet und braucht, um Vertrauen aufzubauen. »Jeder Arzt hat seine Patienten und jeder Patient seinen Arzt«, schrieb der bekannte Londoner Psychoanalytiker Michael Balint schon Mitte der 60er Jahre in seinem Standardwerk »Der Arzt, sein Patient und die Krankheit«. Was zunächst wie eine Binsenweisheit klingt, zielt auf den Kern: Ob ein Arzt der richtige für mich ist, entscheidet die Beziehung. Nicht nur Arzt und Patient müssen zusammenfinden, sondern Mensch und Mensch.

Wie jede andere gute Beziehung lebt auch die zwischen Arzt und Patient vom Vertrauen. Das fordert neben Geduld Offenheit auf der einen und Empathie und Einfühlungsvermögen auf der anderen Seite. Vertrauen muss wachsen, vielleicht braucht es zunächst auch einen Vorschuss. Das sogenannte »Doktor-Hopping« von Arzt zu Arzt führt deshalb nicht unbedingt zum Ziel. Ein wenig Zeit müssen sich Arzt und Patient schon geben. Ein Arzt lässt sich nicht beurteilen wie ein Automechaniker. Er ist kein Dienstleister und der Patient kein Kunde.

Die archaische Sehnsucht des Menschen nach Halt, Zugehörigkeit und Verlässlichkeit, aus der sich im Privaten Vertrauen speist, lässt sich freilich nicht in die Kategorien des Arzt-Patienten-Verhältnisses pressen. Die Zeiten des lieben alten Hausarztes, der alle Generationen der Familie und ihre Nöte kannte und im Zweifel auch die Ehe kittete, sind vorbei! Was Vertrauen heute heißen kann: Patienten müssen sich darauf verlassen können, dass ihr Arzt ihnen zuhört, sie verstehen und sein Bestes geben will, damit sie wieder gesund werden oder gesund bleiben. Wenn dieses Vertrauen da ist, kann es seine eigene Heilskraft entfalten – und der Doktor ist der richtige!

* Namen von der Redaktion geändert.

