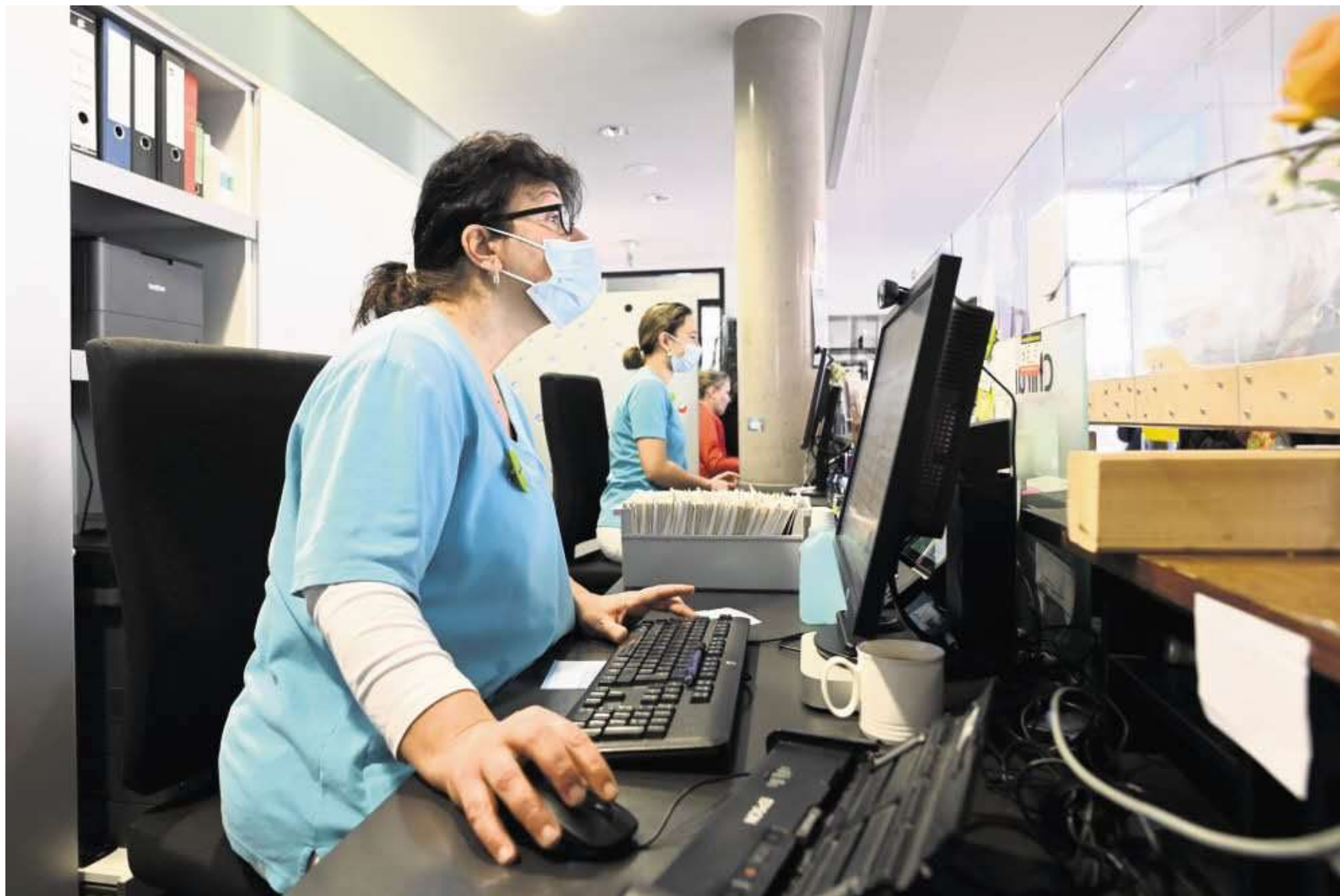


# Aktion gegen Pöbeleien in Praxen



DIE ÜBERWIEGENDE MEHRHEIT DER PATIENTEN AM EMPFANG DES CHIRURGISCH-ORTHOPÄDISCHEN ZENTRUMS NECKAR ALB IN REUTLINGEN VERHÄLT SICH VOLLIG KORREKT. LEIDER HÄUFEN SICH IN ARZTPRAXEN IN DER REGION ABER FÄLLE VON BELEIDIGUNGEN UND MÜNDLICHEN ANGRIFFEN. FOTO: ZENKE

# Ärzt\*innen – Mediziner und Fachangestellte wollen sich nicht länger tatenlos beschimpfen oder beleidigen lassen

VON STEPHAN ZENKE

**REUTLINGEN.** Zu Risiken und Nebenwirkungen von manchen Patientenbesuchen muss man nur Ärzte und medizinische Fachangestellte befragen. Denn sie fühlen sich in ihren Praxen zunehmend Beleidigungen bis hin zu Bedrohungen ausgesetzt. Dagegen startet das Ärztenetz Reutlingen jetzt die Aktion »Respekt füreinander miteinander«.

Besorgniserregende Stärke und Darreichungsformen von mündlicher Gewalt sind bei einem Treffen von medizinischem Personal bereits vor vielen Monaten deutlich geworden. »Wir haben abgefragt, wie das Empfinden ist. Ob unsere Kolleginnen vor allem bei der Anmeldung Erfahrungen mit Aggressionen gemacht haben«, beschreibt Melanie Seibold vom Ärztenetz Reutlingen das Vorgehen der Organisation, einem freiwilligen Zusammenschluss von etwa 200 Ärzten und Psychotherapeuten des Landkreises Reutlingen. Gezeigt habe sich, dass es ein wachsendes Problem gibt. Belegt durch zahlreiche Beispiele, von denen manche an der Grenze zur Zitierbarkeit kratzen.



PLAKATE DER AKTION FÜR EINEN RESPEKTVOLLEN UMGANG FÜREINANDER UND MITEINANDER SOLLTEN AM WARTEZIMMER FÜR AUFMERKSAMKEIT SORGEN.

»Bei ihnen tickt es wohl nicht richtig«, meint ein Patient, dessen Terminwunsch nicht sofort erfüllt werden kann. »Ihr seid ja bekloppt oder bescheuert«, entfährt es anderen Kranken, denen es missfällt, kein Notfall zu sein. »Geht es noch dümmmer«, äußert eine Praxisbesucherin, der alles zu lange dauert. Dazu kommen je nach Situation Sätze wie »Sind Sie völlig verblödet?« oder »Dreht ihr jetzt völlig durch?«. Immer wieder ungerne gehört wird auch »Von Ihnen lasse ich mir überhaupt nichts sagen.« Doch dabei bleibt es nicht.

Sehr beängstigend sind nämlich Aussagen wie diese hier, von der Melanie Seibold mit Schaudern berichtet: »Ich weiß, wo ich dich finde. Ich komme mit meinen Leuten«, hat ein Patient gedroht, der mit seiner Behandlung an der Empfangstheke unzufrieden gewesen ist.

Auch Ärzte wie der Reutlinger Chirurg Dr. med. Günther Fuhrer können Un-glaubliches erzählen. Einmal habe ein Mann von ihm gefordert, ihn umgehend auch für die kommende Woche krankzuschreiben. Als Fuhrer ihn stattdessen vollkommen korrekt lieber zu Wochenbeginn nochmals sehen möchte, bevor er eine längere Krankmeldung ausstellt, verabschiedet sich der Mann mit den zwei Worten »du Wichser«.

So etwas wollen sich weder Ärztinnen oder Mediziner noch deren Mitarbeiter und Fachangestellten länger bieten lassen, wie die Initiatoren der Aktion meinen. Wobei ihnen durchaus bewusst ist, dass im Gesundheitswesen teils durchaus belastende Bedingungen für alle Beteiligten herrschen.

### ***»Wir fordern Respekt füreinander und miteinander«***

»Meistens geht es um: keinen Termin, lange Wartezeiten. Patienten stufen sich als Notfall ein, sind sie aber nicht«, beschreibt Melanie Seibold vom Ärztenetz, die selbst in einer Praxis arbeitet, typische Konfliktfelder. Und wer sich an einem beliebigen Tag mal den Betrieb in einer Arztpraxis anschaut, gegen die jeder Hauptbahnhof ein ruhiges Fleckchen ist, versteht den Druck, der auf Patienten und medizinischem Personal lastet. Erstere wollen, dass ihnen geholfen wird – ohne lange Wartezeiten. Letztere wissen oft vor lauter Patientenandrang kaum noch, wie sie das alles schaffen sollen.

Die sehr häufige Nebenwirkung ist Stress – und zwar auf beiden Seiten. Gelegentlich bis eben zunehmend häufig wird sogar mehr daraus. Deshalb fordert die Aktion des Ärztenetzes etwas eigentlich Selbstverständliches. Grasgrüne Aufkleber, Ansteckbuttons und Plakate werben jetzt in den Praxen des Netzwerks mit drei Worten für einen menschlichen und korrekten Umgang: »Respekt füreinander miteinander«. So simpel, aber offenbar doch so nötig. »Es gab schon immer schwierige Patienten. Neu ist die Häufung«, betont Seibold. »Wir fordern Respekt auf beiden Seiten.« Denn die wachsende mündliche Gewalt habe schon so manche Fachangestellte aus dem Job getrieben, obschon überall Praxen händeringend nach ihnen suchen.

»Unsere Mitarbeiter leiden unter der Situation, reagieren nach dem dritten Pöbler nicht mehr diplomatisch«, sagt Fuhrer. Mittlerweile haben sich die Mediziner zur Unterstützung von der Polizei beraten lassen, wie sie sich besser wehren: durch bewusste Deeskalation, Anzeigen wegen Beleidigung oder – im Notfall – das Rufen eines Streifenwagens. (GEA)

*[www.aerztenetz-reutlingen.de](http://www.aerztenetz-reutlingen.de)*

---