

Ärzte im Kreis Reutlingen Ärger mit pöbelnden Patienten: Ärzte starten Kampagne

Immer häufiger lassen Patienten ihren Unmut am Praxispersonal aus. Eine Initiative wirbt deshalb um Respekt fürs medizinische Personal.

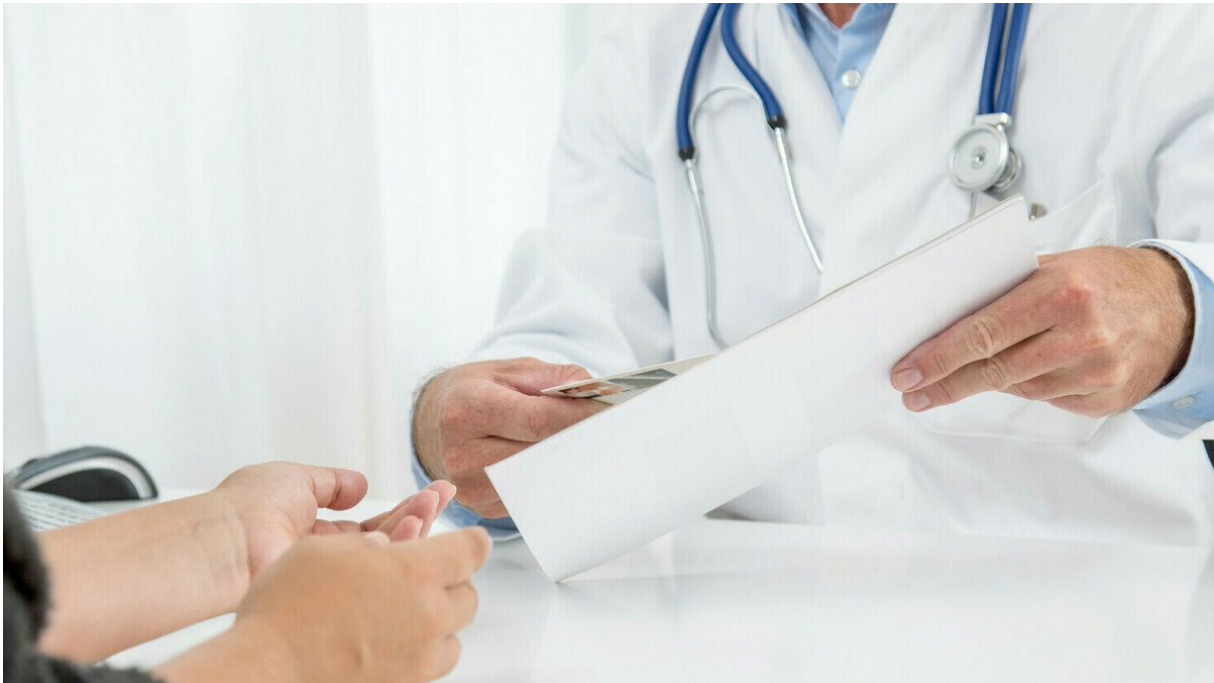
28. Februar 2023, 18:40 Uhr

•

Metzingen

Ein Artikel von

Natalie Eckelt



2 / 2

Patienten kommen meist mit klaren Vorstellungen zum Arzt. Ihre Wünsche bringen sie zunehmend fordernd und auch unfreundlich vor – sehr zum Leidwesen des Praxispersonals. Leider gibt es Respekt noch nicht auf Rezept.

© Foto: Christin Klose/dpa



2 / 2

Die Initiative soll Aufmerksamkeit schaffen.

© Foto: Natalie Eckelt

Leider passiert es immer öfter, dass Patienten das Personal in einer Arztpraxis verbal und auch mit den dementsprechenden Gesten attackieren“, erzählt Dr. Günther Fuhrer.

Gemeinsam mit dem Reutlinger Ärztenetz hat der Vorsitzende der Kreisärzteschaft Reutlingen deshalb die Initiative „Respekt“ ins Leben gerufen.

Auch im Ermstal unterstützen einige Praxen die Aktion, bei der Ansteckbuttons, Aufkleber und Plakate für einen respektvollen Umgang miteinander werben. „Wir erhoffen uns, dass unsere Patienten dadurch auf das Problem aufmerksam gemacht werden“, sagt Fuhrer.

Angestellte wird bedroht

Einige Angestellte hätten Angst, morgens zur Arbeit zu kommen, weil sie ein bis zwei Angriffe am Tag erleben. „Erst kürzlich hat eine medizinische Fachangestellte mir erzählt, wie ein unzufriedener Patient sie bedroht hat. Wenn sie seinen Wünschen nicht nachkäme, wüsste er ja, wo sie wohnt.“

Oft hätten die Patienten eigene Vorstellungen, wie ihre Behandlung ablaufen soll. „Manchmal geht es um eine gewünschte Überweisung oder um ein Rezept für die Krankengymnastik, die wir aber für nicht nötig halten“, erklärt Fuhrer. Auch lange Wartezeiten, Krankmeldungen oder die immer noch geltende Maskenpflicht gäben immer wieder Anlass für Beschimpfungen. „Besonders deshalb, weil die Maskenpflicht derzeit nicht mehr für unser Personal, aber noch für die Patienten gilt. Da gibt es immer wieder Menschen, die deshalb ausflippen.“

Wir hätten gerne mehr Zeit für Patienten

Der Chirurg hat Verständnis dafür, dass Patienten manchmal verärgert oder wegen langer Wartezeiten genervt sind. „Wir würden uns auch wünschen, dass jemand die Praxis betritt und dann auch gleich drankommt. Und wir hätten auch sehr gerne mehr Zeit für den einzelnen

Patienten“, so der Arzt. Das sei aber in einem Praxisalltag, in dem auch Notfälle behandelt werden, schlichtweg unmöglich. Selbst, wenn es manchmal Anlass zur Klage gebe, rechtfertige das keine verbalen Ausfälle.

Von denen seien meist nicht die Ärzte, sondern die Fachangestellten betroffen. „Sie möchten wir durch unsere Aktion schützen.“ Man habe ohnehin mit dem Fachkräftemangel zu kämpfen. Noch dazu seien die Arbeitszeiten für das Praxispersonal oft belastend und nicht familienfreundlich. „Trotzdem haben wir viele Angestellte, die ihre Arbeit wirklich gerne machen“, weiß Fuhrer. Die Aggressionen der Patienten erschweren den Alltag des Praxisteams zusätzlich. Solche Anfeindungen seien belastend und nicht motivierend.

Wenn die Sprache verroht

Eine Ursache für die Zunahme der verbalen Ausschreitungen vermutet der Arzt in der Verrohung der Sprache durch die sozialen Medien, in denen die Menschen immer weniger Hemmungen hätten, verbal zu entgleisen.

Die Kampagne des Ärztenetzes soll den Angestellten der Praxen zeigen, dass das Problem der pöbelnden Patienten durchaus von der Ärzteschaft wahrgenommen und ihre damit verbundenen Ängste ernst genommen werden. „Wir möchten deutlich machen, dass wir unsere Angestellten unterstützen und hinter ihnen stehen“, unterstreicht Fuhrer. In Städten sei das Problem größer als in ländlichen Gebieten. „Da trauen sich die Leute weniger, ausfallend zu werden, weil man sich eher kennt.“ Viele Hausärzte, vor allem auf dem Land, finden keine Nachfolger.

Angestellte brauchen Verständnis und Wertschätzung

Das bedeutet, dass die verbliebenen Ärzte noch mehr Patienten behandeln müssen, damit aber noch weniger Zeit pro Person haben. Fuhrer würde sich freuen, wenn die Buttons und Plakate dafür sorgen, dass sich Patienten auch einmal in die Lage des medizinischen Personals hineinversetzen.

„Erst neulich hat sich ein Patient sehr aufgeregt, weil er zwei Stunden in meiner Praxis warten musste“, erzählt Fuhrer. Er war ohne Termin gekommen. Nach einem kurzen Gespräch habe der Mann sich aber entschuldigt. „Wenn die Patienten verstehen, dass wir selbst im System gefangen sind, bringen sie auch mehr Verständnis und Wertschätzung auf“, ist der Mediziner überzeugt.