

Besonders oft werden Labortests und Medikamente gefordert

Patientenwünsche ablehnen ist hohe Diplomatenkunst

Wenn Ärzte medizinisch nicht gerechtfertigte Wünsche und Forderungen ihrer Patienten ablehnen, bleibt dies mitunter nicht ohne Folgen: Die Enttäuschten sind mit der Behandlung unzufrieden – und kommunizieren dies auch per Mundpropaganda. Mit ein wenig diplomatischem Geschick lassen sich Frustrationen aber oft vermeiden.

Bekomme ich denn kein Medikament verschrieben? Würden Sie bitte noch die Nieren-/Leber-/Schilddrüsenwerte überprüfen? Brauche ich nicht doch ein Antibiotikum? Dass Ärzte während des Patientengesprächs mit Forderungen nach bestimmten Untersuchungen oder therapeutischen Maßnahmen konfrontiert werden, ist keineswegs selten. Der Umgang damit ist heikel, denn einerseits will man dem Patienten im Sinne der „informierten Mitbestimmung“ Gelegenheit zur Mitsprache geben, andererseits bleibt in der Alltagsroutine für solche Diskussionen oft kaum genügend Zeit.

Welche Folgen es hat, wenn Ärzte die ihrer Meinung nach nicht gerechtfertigten Wünsche ihrer Patienten einfach ignorieren oder den Patienten mit knappen Worten abspesen, haben Anthony Jerant und Kollegen untersucht. Ihre Ergebnisse zeigen, dass unter diesen Umständen die Zufriedenheitswerte der Patienten bezüglich ihrer Ärzte sehr deutlich sanken [Jerant A et al. Association of Clinician Denial of Patient Requests With Patient Satisfaction. JAMA Intern Med. 2018; doi: <https://doi.org/10.1001/jamainternmed.2017.6611>].

Jerant und sein Team haben 1.141 Patienten Fragebögen zur Zufriedenheit mit dem Arztgespräch ausfüllen lassen. Dabei wurde vor allem erfasst, welche Anliegen sie an ihre Ärzte gerichtet hatten und inwieweit diese darauf eingegangen waren.

Schmerzmittel stehen ganz oben auf dem Wunschzettel

Bei den vorgetragenen Wünschen hatte es sich in erster Linie um bestimmte Labortests gehandelt, gefolgt von der Verschreibung von Medikamenten, insbesondere von Schmerzmitteln. Weniger oft wurden Überweisungen in Kliniken oder andere Praxen erbeten. Am geringsten war den Autoren zufolge die Nachfrage nach Antibiotika.

Die meisten Patienten hatten während der Visite ein (33 %) oder zwei (20 %) Wünsche geäußert. Insgesamt waren nach Einschätzung der Patienten 85 % ihrer Wünsche erfüllt worden. Nur bei den bildgebenden Untersuchungen waren die Ärzte offenbar zurückhaltender; hier lag der Anteil der erfolgreichen Forderungen bei 66 %.

Auffällig waren die Zusammenhänge mit der Patientenzufriedenheit in ganz bestimmten Kategorien: So sank die Zufriedenheit deutlich, wenn die Ärzte nicht das gewünschte Medikament – vor allem Schmerzmittel – verschrieben hatten, keinen Überweisungsschein ausgestellt oder einen geforderten Labortest verweigert hatten. Dagegen wurde es offenbar gut verkraftet, wenn der Arzt von einer verlangten Antibiotikaverordnung absah.

Vor allem im Hinblick auf die Schmerzbehandlung brächten die Patienten oft hohe Erwartungen mit, so die Autoren. Von den Laboruntersuchungen erhofften sich die Patienten offenbar, dass diese ihnen Sorgen über ihren Gesundheitszustand nähmen.



© SARIN/APININGAM / Getty Images / iStock

Ein Attest, ein Rezept auf Wunsch – durchaus heikle Patienten Anliegen

Dass man nicht allen Patientenwünschen gleichermaßen entsprechen kann und soll, versteht sich von selbst. Neben dem möglichen Schaden für den Patienten durch unnötige Maßnahmen sind schließlich auch das enge Zeitfenster und die Kosten zu berücksichtigen, die beispielsweise durch übermäßige Diagnostik oder unnötige Verschreibungen entstehen. Auf der anderen Seite müssen Ärzte den Autoren zufolge damit rechnen, dass negative Beurteilungen durch „Mundpropaganda“ auch dem eigenen beruflichen Ansehen schaden können.

Eine Lösung des Problems sehen die Forscher in einem Kommunikationstraining. Ärzte sollten vor allem lernen, dem Patienten die Strategie „Abwarten und Beobachten“ anzubieten, statt sein Anliegen sofort rundweg abzulehnen. Damit sei der Patientenzufriedenheit gedient, ohne dass man sich zu unnötigen Maßnahmen breitschlagen lasse.

Dr. Elke Oberhofer