

Serie Patiententypen

In dieser Serie geben wir Tipps zum Umgang mit schwierigen Patienten und besonderen Patientengruppen.

Der Nörgler
Der Besserwisser
Der Angsthase

Alte und Hilfsbedürftige
Kinder und Jugendliche
Bekannte des Chefs

Die Bevölkerung wird immer älter, entsprechend steigt auch das Durchschnittsalter der Patienten in einer Hausarztpraxis. Und mit zunehmendem Alter schwindet auch die körperliche und geistige Leistungsfähigkeit. Und das gilt nicht nur für Demenz-Patienten, auf die wir im Beitrag auf den Seiten 8 und 9 ausführlicher eingehen. Seh- oder Hörschwächen machen die Kommunikation schwieriger und mögliche Folgen durchlebter Krankheiten – etwa eines Schlaganfalls –, können zu deutlichen Einschränkungen der Bewegungsfreiheit führen.

Trotzdem kommen viele dieser Patienten ohne Begleitung in die Praxis und fühlen sich dort entsprechend unsicher. Helfen Sie diesen Patienten, indem Sie besonders aufmerksam mit ihnen umgehen. Gerade für allein lebende Menschen ist der Gang zur Arztpraxis oft einer der wenigen sozialen Kontakte, die ihnen geblieben sind. „Mehr Gespräche und weniger Medikamente“, lautet eine der Forderungen für den Umgang mit solchen Patienten. Nehmen Sie sich, wenn die Zeit es erlaubt, einen Moment für einen freundlichen „small talk“.

Hilfsbedürftigkeit ist aber keine Frage des Alters. Sicher gibt es auch in Ihrer Praxis Patienten mit Behinderung. Hier ist viel Fingerspitzengefühl gefragt: Einerseits können Geh- oder Sehbehinderung eine besondere Betreuung durch das Praxisteam erfordern, andererseits sind diese Menschen es oft gewohnt, trotz ihrer Behinderung selbstständig zu sein und interpretieren übertriebene Hilfe leicht als Bevormundung. Am



Grafik: Marius Pawlitza

Patiententypen

Alte und Hilfsbedürftige

Patienten muss man immer das Gefühl geben, dass sie wichtig sind. Besonders gilt das aber für die Kunden der Praxis, die Hilfe am Nötigsten haben.

besten vermerken Sie in der Patientenverwaltung oder auf einer Karteikarte, welche Art von Unterstützung der Patient braucht und akzeptiert.

Besonders angetan sind ältere oder gehandicapte Patienten immer dann, wenn man sie bei den folgenden Schritten unterstützt. So kann das Praxisteam bei einer fälligen Überweisung zum Facharzt gleich einen Termin in einer für den Patienten günstig gelegenen Praxis vereinbaren.

Patienten ohne Sprachkenntnisse

Eine weitere Gruppe hilfsbedürftiger Patienten sind die ausländischen Mitbürger, die nicht über ausreichende Kenntnisse der deutschen Sprache verfügen, um ihr Anliegen in der Praxis vor-

zutragen. Schon an der Rezeption ist hier Improvisationstalent gefragt: Wenn solche Patienten versuchen, sich mit Hilfe der Zeichensprache verständlich zu machen, sollten Sie nicht nur aufmerksam die Mimik und Gestik des „Gesprächspartners“ verfolgen, sondern ihm auch signalisieren, ob Sie sein Problem verstehen oder nicht.

Umgekehrt ist es auch wichtig, dass die Therapieanweisungen des Arztes tatsächlich verstanden werden, etwa wie ein Medikament eingenommen werden soll. Die Krankenkassen und Kassenärztlichen Vereinigungen bieten teilweise Merkblätter an, in denen die wichtigsten Begriffe in verschiedene Sprachen übersetzt sind. Solche Hilfen sollten Sie in der Praxis vorrätig haben, wenn dort öfter Patienten ausländischer Herkunft vorkommen. ■