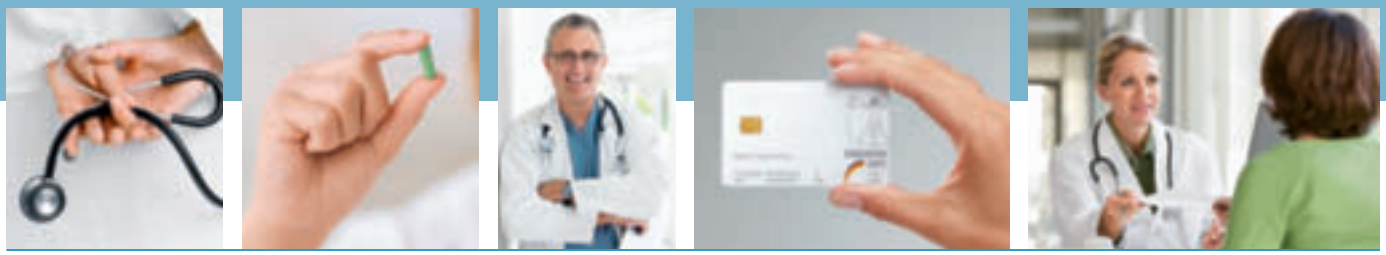

BS

Medizin als Produktionsprozess?

Aus Freude am Heilen: Dieser abgewandelte Werbeslogan wäre ein schönes Leitmotiv für die hausärztliche Tätigkeit. Doch leider wandelt sich der Arztberuf gerade: Wir befinden uns in einem Prozess, in dem der Dienst am Menschen in der Medizin aus dem Fokus rückt. Stattdessen wird die Dienstleistung zum Thema. Die Krankenkassen betreuen keine Patienten mehr, sondern Kunden. Und auch mit anderen unternehmerischen Begriffen wie Marketing, Wettbewerb oder Qualitätsmanagement sehen sich Ärzte zunehmend konfrontiert.

Dr. Ehrhard Kellner, Ehrenvorsitzender des Landesverbands Braunschweig

Die Medizin als Produktionsprozess, als Herstellung von Gesundheit! Wo bleibt da der Patient – der Mensch, der in seiner Gesamtheit ernst genommen und betreut werden sollte? Kann und soll man im Praxisalltag alles messen, prüfen und nachweisen? Wenn man die überbordenden Kontrollanforderungen der Kassen erlebt, hat man den Eindruck, dass der ganzheitlich arbeitende Arzt nicht mehr gefragt ist. Es wird ein derartiger Erfolgsdruck aufgebaut, dass Ruhe, Zuwendung und Geduld verloren zu gehen drohen.

Vertrauensverhältnis statt Vertragsverhältnis

Um Heilungserfolge zu erzielen, ist aber das Vertrauensverhältnis zwischen Arzt und Patient entscheidend – nicht das reine Vertragsverhältnis. Der immer weiter um sich greifende Zwang zu detaillierter Dokumentation verbraucht viel Zeit, die eigentlich den Patienten zugute kommen sollte. Als Begleiterscheinung entsteht eine „Kultur des Misstrauens", die letztlich das Verhältnis der Ärzte zu den Krankenkassen schwer belastet. Im Vordergrund des Konflikts steht die Sehnsucht von uns Ärzten, in Ruhe unserer Arbeit nachzugehen. Ohne ständigem Rechtfertigungszwang und häufigen verallgemeinernden Verleumdungen ausgesetzt zu sein, wenn die wenigen schwarzen Schafe, die es im Arztberuf leider gibt, von sich reden machen.

Freude über Ratschläge, die angenommen werden

Die Zunahme seelischer Erkrankungen, darunter der Burn-out-Zustände – übrigens auch bei uns Ärzten –, ist zum größten Teil auf den zunehmenden Leistungsdruck in unserer Gesellschaft zurückzuführen. Wir registrieren mit Besorgnis, wie sich emotionale Kälte ausbreitet. Wie wenig Anerkennung man für Engagement erhält und wie verletzend Kritik vorgebracht wird.

Es kränkt, und es kann krank machen, abwertend behandelt zu werden. Respekt vor jedem Menschen sowie eine gewisse Portion Takt und Fingerspitzengefühl wären hilfreich. Im Zeitalter der elektronischen Kommunikation scheinen solche grundlegenden Umgangsformen jedoch allmählich abhandenzukommen, und einige Medien gefallen sich in undifferenzierter Ärzteschelte. Unter diesen Bedingungen könnte die Freude am hausärztlichen Beruf tatsächlich in Gefahr geraten.

Zum Glück haben wir Ärzte aber den täglichen Umgang mit Ihnen, den Patienten. Ihr Vertrauen in unsere Kompetenz und Problemlösungskraft gibt uns die Ausdauer, den täglichen Bürokratismus weitgehend zu ertragen. Die größte Freude ist es dabei, wenn wir sehen, dass unser Rat etwas bewirkt – wenn sich beim Patienten etwas zum Besseren wendet. Die Erfolge sind ganz individuell: etwa, wenn es einem Patienten gelingt, das Rauchen aufzugeben. Oder wenn es ein Arzt schafft, einem Patienten Spaß an Sport und Bewegung zu vermitteln, sodass dessen Gewicht sinkt und er dadurch an Lebensqualität gewinnt. Arbeiten wir also weiter vertrauensvoll zusammen. *Ihr Dr. Ehrhard Kellner*

Deutscher Hausärzteverband Landesverband Braunschweig e.V.
Fasanenstraße 22, 38102 Braunschweig, Fax: 05 31/ 33 33 67
Internet: www.hausaerzteverband-braunschweig.de
E-Mail: hausaerzteverband.braunschweig@t-online.de

Farbfotos: W&B/Fotolia (3); W&B/Stockbyte; W&B/Marcel Weber Schwarz-Weiß-Foto: Privat