

ARZT-PATIENTEN-VERANSTALTUNGEN

Therapeutischer Rat ohne Zeitdruck

Kliniken und große Versorgungs- und OP-Zentren bieten seit Jahren Informationsveranstaltungen zu medizinischen Themen an. Doch auch viele Kassenärztliche Vereinigungen und Ärztekammern sind mit von der Partie – und das erfolgreich.

Durchschnittlich sind es gerade einmal 18 Sekunden, in denen ein Patient dem Arzt sein Problem schildern kann, ohne von ihm unterbrochen zu werden. Schon oft wurde diese Zahl aus einer Untersuchung genannt, um den Kommunikationsmangel zwischen Arzt und Patient zu charakterisieren. Berlins Patientenbeauftragte Karin Stötzner jedenfalls sieht darin ein Indiz, dass sich Patienten und ihre Ärzte häufig nur unter Zeitdruck begegnen. Jenes „18-Sekunden-Detail“, wie Stötzner es nennt, sprach sie jüngst auch vor Besuchern der monatlichen „Sprechstunde für Patienten“ der Kassenärztlichen Vereinigung (KV) Berlin an, um den Stellenwert eines ausführlichen Dialogs für Diagnose und Therapie zu untermauern.

Fachchinesisch ist verboten

Die Veranstaltungsreihe feierte gerade ihr „Zehnjähriges“. Das Interesse der Berliner daran ist groß. Für Stötzner – sie ist zugleich die Chefin des Berliner Dachverbandes der Patientenorganisationen, SEKIS – ist das nicht verwunderlich: „Der Bedarf, mit Ärzten ohne Zeitdruck und vor allem für medizinische Laien verständlich über ein gesundheitliches Problem zu sprechen, ist groß. Doch in den meisten Arztpraxen ist dafür keine Zeit.“

In der „KV-Sprechstunde“ schon: Monat für Monat geht es um große Volkskrankheiten oder seltene chronische Erkrankungen. Meist teilen sich ein Hausarzt und ein Facharzt das Veranstaltungsthema unter verschiedenen Aspekten der primär- und spezialärztlichen Versorgung auf. Sie schildern an Beispielen die in ihren Disziplinen charakteristischen Schritte bei Anamnese, Erst- und weiterführenden Diagnostik sowie infrage kommende Therapien



18 Sekunden sind zu wenig – Berlins Patientenbeauftragte Karin Stötzner.

oder Operationsmethoden. Durchschnittlich 20 Minuten soll ein Vortrag dauern, um die Konzentrationsfähigkeit der Zuhörer nicht zu überfordern.

Für die Referenten ist das manchmal ebenso eine Herausforderung wie die Forderung, Fachvokabular „verständlich“ zu verwenden. Ob es am Ende gelungen ist, Zuhörer mit den unterschiedlichsten Motiven, Bildungsvoraussetzungen und Vorkenntnissen zu informieren, zeigt sich in Berlin meist in der anschließend von einer Journalistin moderierten Runde, in der die Referenten mit Fragen konfrontiert werden. Viele Teilnehmer treten hier selbstbewusst auf und sprechen auch vermeintliche Wider-

Blick in eine KV-Patientensprechstunde in Berlin



sprüche an, nach dem Motto: „Mein Arzt hat mir aber etwas ganz anderes gesagt“ oder „Im Internet habe ich neulich gelesen, dass ...“

Die Berliner Internistin und Kardiologin Elke Parsi, die zum festen Referentenstamm der KV-Patientensprechstunde gehört, sagt: „Ich bin manchmal erstaunt, welche interessanten Aspekte bei solchen Veranstaltungen in die Diskussion eingeführt werden.“ Sie begrüßt es ausdrücklich, „dass wir Referenten vom Veranstalter immer wieder ermahnt werden, verständlich und nicht mit erhobenem Zeigefinger vorzutragen“. Parsi, die seit 1974 Ärztin ist, weiß: „Der Erfolg solcher Veranstaltungen liegt darin, dass eine angstfreie Atmosphäre geschaffen wird, in der sich jeder trauen kann, Fragen zu stellen oder zu kritisieren.“

Erfolg auch im Süden

Patientenveranstaltungen werden seit vielen Jahren auch von anderen KVen angeboten, teils schon sehr viel länger als in der Bundeshauptstadt. In Baden-Württemberg gibt es sie bereits seit 15 Jahren. Die KV arbeitet dort landesweit mit 30 Volkshochschulen (VHS) zusammen. Je Sommer- und Wintersemester gibt es zwischen 80 und 90 Veranstaltungen in den regionalen VHS-Vorlesungsverzeichnissen. Die KV Bay-

erns kooperiert bei ihren circa 14 auf große Regionen des Landes verteilten Veranstaltungen pro Jahr mit Patientenselbsthilfe- und medizinischen Fachverbänden.

Acht der 17 befragten KVen geben an, bei ihren Veranstaltungen mit Verbänden, Bildungsträgern und Selbsthilfegruppen zu kooperieren. Mit Erfolg, wie es in der Stuttgarter KV-Verwaltung heißt. Deren regionale Veranstaltungsreihen „Arzt-Patientenforum – Gesundheit im Gespräch“ bestünden seit 15 Jahren, die Nachfrage durch Volkshochschulen und Patientenakademien steige, berichtet die zuständige KV-Sachgebietsleiterin, Corinna Pelzl. Renner unter den Themen sind überall die großen Volkskrankheiten. Einige der KVen wagen sich aber auch an heikle und medial sehr kontrovers behandelte Themen wie Methicillin-resistente Staphylococcus-aureus-Stämme heran, wie eine Themenliste aus Niedersachsen zeigt.

Einfach zu organisieren sind solche Angebote meistens nicht. Besonders für die Flächen-KVen ist das eine große logistische Herausforderung, weil eine Vielzahl örtlicher Träger und Kooperationspartner einbezogen werden muss. Die Zusammenarbeit mit Medien und anderen öffentlichen Trägern hat einen ganz praktischen Nutzen – sowohl für die Akzeptanz der Veranstaltungen als auch für die Verbreitung der Themen und Veranstaltungsorte. So arbeitet die KV Westfalen-Lippe mit dem Landesverband der Volkshochschulen zusammen und hat darüber hinaus unter anderem Unikliniken, die Landesarbeitsgemeinschaft der Selbsthilfegruppen sowie die regionale Ärztekammer mit im Boot. Das „Gesundheitsforum Niedersachsen“ wird in neun der elf Regionen in Kooperation mit der Landesärztekammer angeboten, in der Landeshauptstadt Hannover darüber hinaus mit dem städtischen Gesundheitsamt.

In vielen Regionen helfen die Tageszeitungen, das Veranstaltungsprogramm der KVen und ihrer Kooperationspartner bekanntzumachen. In Niedersachsen, Nordrhein und im Saarland gibt es feste Kooperationen mit den regional füh-

renden Medien, etwa der „Saarbrücker Zeitung“ und dem „Saarländischen Rundfunk“ beziehungsweise der „Rheinischen Post“. Die betreffenden Medien führen die Veranstaltungen mit der KV als gemeinsame „Marke“, zum Beispiel den „Teledoktor“ in der „Saarbrücker Zeitung“ oder „Ihr Arzt auf S3“ beim Saarländischen Rundfunk.

Die Zuhörer sind zufrieden

Die „Hannoversche Allgemeine Zeitung“, auflagenstärkste Tageszeitung in der niedersächsischen Landeshauptstadt, veröffentlicht exklusiv zu jeder Patientenveranstaltung einen Vorbericht sowie anschließend einen Bericht über die Veranstaltung. Die Niedersachsen-KV hat damit gute Erfahrungen gemacht. Allerdings müssen sie beständig für die Partnerschaften werben, weil die Medien nicht überall Vorteile für sich sehen.

Keine Überzeugungsarbeit müssen die KVen hingegen leisten, um Ärzte, Psychologen und Psychotherapeuten zu gewinnen. Pelzl von der KV Baden-Württemberg berichtet: „Die ärztlichen Referenten sehen durchaus den Nutzen ihrer Tätigkeit für die Besucher. Die Weiterempfehlungsquote dieser Veranstaltungen liegt bei den eigenen Patienten sogar bei 100 Prozent.“ Auch ihre Kollegin von der KV Bayerns, Verena Stich, spricht von guten Erfahrungen. Und in der KV Niedersachsen weiß man auch warum:

„Die Referenten erwarten dadurch eine gewisse Reputation in der Öffentlichkeit.“ Bis auf eine KV erhalten die Veranstaltungsreferenten auch nirgends ein Honorar, bestenfalls eine Erstattung oder Beteiligung an den entstandenen Fahrtkosten.

Klaus Balke, bei der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV) für Patientenfragen zuständig, ordnet die KVen als Träger von Arzt-Patienten-Veranstaltungen durchaus

als „Anwälte von Patienten“ ein, wissend, dass die Besucher in der Regel mit der Kassenärztlichen Vereinigung als Selbstverwaltungsorganisation der Ärzte wenig anfangen können. „Sie ist ja die Institution, die die ambulante Versorgung organisiert. Direkt wahrnehmen wird der Patient den Arzt oder Psychotherapeuten seines Vertrauens, nicht aber die Institution KV“, sagt Balke. „Hier tritt die KV jedoch direkt mit dem Patienten in Kontakt. Dieser nimmt sie als ehrlichen Makler und somit sehr positiv wahr.“

Und es scheint einen Schneeballeffekt zu geben: Viele Besucher der „Patientensprechstunde“ der KV Berlin berichteten beispielsweise in den Feedbackbogen, auf persönliche Empfehlung gekommen zu sein. Auch in Baden-Württemberg werden Referenten und Teilnehmer von KV-Veranstaltungen in den Volkshochschulen regelmäßig befragt: „Die Weiterempfehlungsquote

liegt zwischen 95 und 100 Prozent, die Zufriedenheit zwischen 4,6 und 4,8 von möglichen fünf Punkten“, berichtet Pelzl. Ähnlich hohe Zustimmungsraten kennt auch die KV Westfalen-Lippe, wo die Zufriedenheit der Besucher ebenfalls über eigene sowie über Fragebogen der Volkshochschulen erfasst wird.

Dass der direkte Dialog zwischen Ärzten und Patienten bei solchen Veranstaltungen im Zeitalter einer riesigen Informationsfülle auch in Zukunft einen großen Stellenwert hat, ist für

Klaus Balke von der KBV so sicher wie das Amen in der Kirche: „Gerade weil das Medium Internet eine anarchische Vielfalt an Informationen aufweist, braucht und sucht der Patient verlässliche Ansprechpartner, die ihm im Wirrwarr der Masseninformatoren Orientierung geben.“ Der unmittelbare Dialog mit dem Arzt, wie ihn solche Veranstaltungen ermöglichen, sei für Balke auch künftig „durch nichts zu ersetzen“.

Reinhold Schlitt



Was kann die Medizin für Sie tun?

Einladung zu einer Infoveranstaltung in Hannover