

Ungepflegte Patienten

Puh, wie sag ich's bloß?

Patienten, die ein penetranter Körpergeruch umnebelt, werden schnell zum Problem. Bevor Mitarbeiter und andere Patienten angewidert mit den Augen rollen, ist der Praxischef gefragt. Dabei gibt es unterschiedliche Kommunikationsstrategien, die in so einer Situation helfen.

Fettige Haare, ungewaschene Kleidung, schwarze Fingernägel, eine Wolke aus Schweiß und Rauch – mit diesen unangenehmen Merkmalen erscheinen Patienten mitunter in der Arztpraxis. Da ist es nur normal, dass sich beim Eintritt einer solchen Person unter den Wartenden und dem Praxispersonal in Sekundenschnelle eine angespannte Situation ausbreitet.

Die meisten Patienten gehen wohl erst einmal auf körperliche Distanz, während das Personal nach einer Sofortlösung sucht, um die Situation zu beherrschen. Vermutlich wenden sie sich hilfesuchend an die Praxischefin bzw. den Praxischef – nach dem Motto „Tue bitte etwas“.

Ja, tun möchte sicher jeder Praxisinhaber schnell etwas in solch einer Situation. Aber was? Sollte man dem ungepflegten Patienten gegenüber streng reagieren oder sich besser verständnisvoll zeigen? Und plötzlich blitzt noch eine weitere Frage auf: Hätte der Patient überhaupt die Möglichkeit, sich in einem der Praxisräume frisch zu machen?

Als Praxisinhaber können Sie in solchen Situationen Ihre soziale Kompetenz unter Beweis stellen. Unterschiedliche Umstände und Patienten erfordern unterschiedliche Kommunikationsvarianten. Achten Sie dabei stets auf Ihre wohlwollende Grundhaltung. Wissenschaftliche Untersuchungen haben gezeigt, dass der Arzt gerne streng und deutlich auftreten darf, wenn der Patient gleichzeitig dabei spürt, dass es zu seinem Besten ist. Folgende Kommunikationsstrategien können Sie verfolgen:

Auf die sanfte Art

Wer nicht gleich den Holzhammer herausholen möchte, kann es zunächst mit vorsichtigen Worten versuchen: „Um für Sie und mich die Untersuchung etwas einfacher zu machen, würde es helfen, wenn Sie duschen, bevor Sie in die Sprechstunde

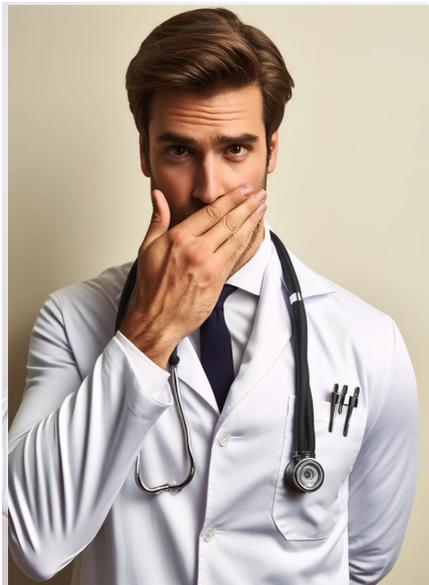


Bild: Christiane Fruht (KI)

Patienten, die streng riechen, sind ein Problem. Hier ist eine klare Ansage des Arztes oder der Ärztin gefragt.

A&W-KOMPAKT

Rauswurf wegen Schweißgeruch

Auch in Flugzeugen verursachen ungepflegte Menschen Probleme. So warf eine Stewardess einen stark nach Schweiß riechenden Mann aus dem Flieger – mit dem Verweis auf die AGBs der Airline. Demnach dürfen Fluggäste mit extremen Körpergeruch vom Flug ausgeschlossen werden. Der Mann klagte allerdings auf Schadenersatz und erhielt 260 Euro (OLG Düsseldorf, Az. I-18 U 110/06).

kommen.“ oder auch „Ihrer körperlichen Verfassung täte es gut, wenn Sie sich ein wenig besser pflegen“. Bei Aussagen dieser Art werden Sie Ihrem Patienten nicht zu nahetreten. Gleichzeitig laufen Sie allerdings Gefahr, dass Sie nicht verstanden werden und beim nächsten Besuch des Patienten vor demselben Problem stehen.

Auf die provokante Art

Humor macht bekanntlich vieles leichter und Sie können in Ihrer Arztpraxis viel davon anwenden. Im Falle des ungepflegten Patienten wäre es wichtig, sich nicht über ihn lustig zu machen, sondern mit ihm gemeinsam über das Problem zu reden. Mit einer liebevollen Grundhaltung, und da gehört auch schon mal ein Augenzwinkern dazu, könnten Sie feststellen „Ich weiß ja nicht, was Ihnen heute (Problem kleiner machen), zugestoßen ist, aber Sie brauchen dringend eine Dusche.“ Das funktioniert sehr gut, wenn Sie mit dem Patienten zwischenmenschlich auf einer Wellenlänge liegen.

Auf die harte Art

Es gibt aber auch Kolleginnen und Kollegen, die klare Worte nicht scheuen. Sie betrachten es als Affront gegen sich selbst, ihren Mitarbeiter und anderen Patienten, wenn jemand so unhygienisch in die Praxis kommt. Eine Aussage wie „Ich gebe Ihnen Geld für ein Stück Seife, waschen Sie sich und kommen dann wieder“ führt sicher dazu, dass der Patient beim nächsten Mal sauber erscheint beziehungsweise die Frage zulässt, ob dieser überhaupt wiederkommt.

Die psychologische Verletzungsgefahr ist bei dieser Variante am größten, auch die Gefahr, dass der Patient sich öffentlich, zum Beispiel in sozialen Netzwerken und auf Gesundheitsportalen, negativ über den Arzt äußert.

Auf die indirekte Art

Von allen doppeldeutigen Anspielungen wie Fenster aufreißen, Raumspray benutzen oder gespielten Hustenattacken raten Psychologen ab. Es ist nämlich gut möglich, dass der Patient die Botschaft hinter dem Handeln nicht auf sich bezieht und die Intention überhaupt nicht versteht. ■

*Christiane Fruht
Kommunikationstrainerin*