

Richtig reagieren (schwierige Patienten)

Manche Patienten verhalten sich unkooperativ oder stellen eine besondere Herausforderung dar. Im Folgenden werden passende Reaktionen für jede Situation aufgezeigt.

Ich möchte meinen Namen aus Datenschutz-Gründen nicht sagen.

Alles klar, Herr *Müller*, das verstehe ich sehr gut. Damit wir Sie jedoch eindeutig zuordnen und Verwechslungen vermeiden können, benötigen wir Ihren vollständigen Namen. Ohne diese Angaben ist eine korrekte Behandlung leider nicht möglich. Selbstverständlich werden Ihre Daten streng vertraulich behandelt und unterliegen dem Datenschutz.

Wozu brauchen Sie so viele persönliche Daten vor mir?

Wir brauchen diese Daten, um Ihre Krankheitsgeschichte zu verstehen und um Sie genau zuordnen zu können. Das fällt natürlich alles unter den Datenschutz und wird streng vertraulich behandelt.

Ich möchte vom Chefarzt behandelt werden! / Ich möchte mit dem Oberarzt sprechen!

Das verstehe ich gut. Allerdings arbeiten wir hier im Krankenhaus als Team. Die Anamnesegespräche führen in der Regel wir Assistenzärzte durch, und anschließend bespreche ich Ihren Fall selbstverständlich mit dem Oberarzt. Ja?!

Warum dauert das so lange? / Können Sie bitte schneller machen?

Ich verstehe Sie sehr gut, Herr *Müller*. Bitte haben Sie etwas Geduld. Wir müssen alle wichtigen Fragen stellen, um Ihre genaue Vorgeschichte zu verstehen und um Ihnen am Ende die richtige Diagnose zu geben.

Könnten Sie mir bitte einfach schnell ein Schmerzmittel geben, damit ich wieder nach Hause kann?

Herr *Müller*, ich verstehe, dass Sie Schmerzen haben. Mir ist wichtig, Ihnen das passende und sichere Medikament zu geben. Daher habe ich noch ein paar kurze Fragen, danach kann ich Ihnen direkt ein Schmerzmittel verabreichen. Anschließend würde ich Sie gern stationär bei uns aufnehmen, deshalb bleiben Sie bitte zunächst hier und gehen nicht nach Hause. Haben Sie bekannte Allergien gegen Medikamente?

Warum fragen Sie nach meinem Drogenkonsum / Alkoholkonsum? Warum ist das wichtig?

Das ist eine Standardfrage, Herr *Müller*. Diese Informationen sind sehr wichtig für uns, um Ihre Vorgeschichte besser zu verstehen, da Alkohol- oder Drogenkonsum Risikofaktoren für viele Krankheiten darstellen.