

## **Nicht ernst genommen – der lange Leidensweg von Frau M.**

Frau M. leidet unter Bauchbeschwerden und diffusen Schmerzen. Sie kann nicht exakt sagen, wann die Schmerzen auftreten, ob sie von der Lage, Bewegung oder der Ruhe abhängen. Auch die Stärke der Beschwerden ist unregelmässig und unterschiedlich ausgeprägt. Frau M. sucht bereits die vierte medizinische Fachperson auf, einmal ambulant, dann notfallmässig im Spital und schliesslich in einer Tagesklinik. Weder der Arzt in ihrer Nähe, noch die Spezialistin, noch weitere Ärzte in den Spitälern können eine Diagnose stellen oder ihre Beschwerden und Schmerzen einordnen. Sie wird untersucht, getröstet und an die nächste Fachperson überwiesen. Frau M. fühlt sich nicht ernst genommen, ist hilflos und bleibt mit ihrem Leiden allein. Erst nachdem sie sich aufrappelt und im nächsten Anlauf auf einen Arzt trifft, der ihr aufmerksam zuhört, die Ergebnisse der erfolgten medizinischen Abklärungen nochmals überprüft und schliesslich die richtige Diagnose stellt, wird sie nach langer Leidenszeit korrekt behandelt.

## **Vielleicht stimmt es ja – ich bilde mir eine Krankheit ein**

Vielleicht wäre der Leidensweg von Frau M. nicht zu vermeiden gewesen. Trotzdem gibt es vorsorgliche Massnahmen, welche das Risiko, in eine solche Situation zu geraten, beträchtlich senken. Das Wichtigste dabei ist, für sich selber und seine Bedürfnisse einzustehen. Das heisst nicht, dass Frau M. schuld ist am Irrweg, den sie gehen musste, aber von einer hochstehenden Gesundheitsversorgung wie der unsrigen ist zu erwarten, dass Patientinnen und Patienten ernst genommen und sorgfältig behandelt werden.

Wir hätten Frau M. geraten, den ersten Arzt mit dem Eindruck, dass sie sich nicht ernst genommen fühlt, zu konfrontieren. Manchmal kommt es ohne Absicht zu Missverständnissen, die einfach geklärt werden können. Im besten Fall hätte der Arzt selbstkritisch seine Haltung ihr gegenüber geändert. Im schlechtesten Fall hätte er geantwortet, sie sei eine komplizierte Patientin und leide wohl unter psychischen Problemen. Sich gegen diese Haltung zu wehren ist schwierig, insbesondere dann, wenn jemand sich aufgrund der diffusen Beschwerden ohnehin schon verunsichert fühlt. Es könnte ja doch ein Funken Wahrheit in der Aussage des Arztes stecken, vielleicht ist ja wirklich eine psychische Belastung da und die Beschwerden nur eingebildet, ist man versucht zu denken.

## **Die Dienstleistung der Patientenstelle**

Obwohl Frau M. mitten im Leben steht und gut zurechtkommt, konnte sie sich nicht alleine wehren. Sie hätte Unterstützung oder zumindest eine gute und sichere Vorbereitung für das Gespräch mit den medizinischen Fachpersonen gebraucht.

Vielleicht möchte jemand aber auch gar keine Begleitung, weil schon die Familie oder enge Bezugspersonen da sind. Vielleicht genügt eine gute Vorbereitung um sich gewappnet zu fühlen. Wenn nicht, stehen wir Ihnen zur Seite. Wir begleiten Sie zur Besprechung der nächsten Behandlungsschritte oder der Diagnose mit der Ärztin oder dem Arzt, organisieren die pflegerische Betreuung im Pflegezentrum, klären den Sachverhalt einer fürsorgerischen Unterbringung ab und versuchen Konfliktsituationen zu schlichten. Häufig stellen sich auch

Fragen im Zusammenhang mit Finanzen oder Hilfsmitteln, besonders bei schweren Erkrankungen.

Diese Dienstleistungen bieten wir unseren Mitgliedern zu einem Sozialtarif an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf.

### **Gesagt, aber nicht notiert**

Die Ärztin setzt sich zu Herrn T. ans Bett und redete mit eindringlicher Stimme auf ihn ein: „Sprechen sie mit uns wenn es ihnen nicht gut geht. Sie können auch bei uns im Spital ein Glas Wein bekommen. Oder nehmen sie etwas anderes? Rauchen Sie vielleicht Cannabis oder etwas ganz anderes? Sie müssen uns das sagen, es ist wichtig.“

Herr T. versteht die Welt nicht mehr. Wegen einer Verletzung ist er tags zuvor über den Notfall ins Spital eingetreten. Dort hat er dem Arzt mitgeteilt, dass er paradox auf Morphin reagiere. Dann wird er operiert. Es folgt eine Zeitspanne an die er sich nicht mehr erinnern kann.

Beim Gespräch mit der Ärztin fühlt er sich merkwürdig benebelt. Aber erst als diese das Zimmer verlassen hat, versteht er was geschehen ist. Auf seine Frage, welche Medikamente er nach der Operation erhalten habe, antwortet ihm der Pflegefachmann, er müsse unter starken Schmerzen gelitten haben, denn die Menge an Morphin welche er erhalten habe sei immens. Nun versteht Herr T. und stellt die Ärztin zur Rede. Was sei ein Aufnahmegespräch im Notfall wert, wenn die Angaben nicht notiert seien und vom Fachpersonal nicht befolgt würden. Herr T. ist mit einem blauen Auge davon gekommen und fordert deshalb „nur“ eine Entschuldigung.