

**Zeitschrift:** Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung  
**Herausgeber:** Pro Senectute Schweiz  
**Band:** 78 (2000)  
**Heft:** 5

**Artikel:** Der Arzt, der Patient und das Gespräch : Beziehung mit Stolpersteinen  
**Autor:** Kippe, Esther  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-723700>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 02.02.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



# Beziehung mit Stolpersteinen

Wer einen Arzt aufsucht, will ernst genommen und über die Untersuchung und die Behandlung aufgeklärt werden. In der Praxis oder im Spital ist die Beziehung zwischen Arzt und Patient indes oft schwierig. Seit Jahrzehnten setzen sich Patientenorganisationen und engagierte Mediziner für eine bessere Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten ein.



In grossen Kliniken mit vielen medizinischen Spezialgebieten bleiben die Ärzte dem Patienten oft fremd.

Bild: Keystone

VON ESTHER KIPPE

«Wissen Sie, wir können wählen, ob wir an einem Schlaganfall sterben wollen oder an Krebs. Sterben müssen wir sowieso.» Mit diesen Worten schliesst die Gynäkologin ihre Erklärungen über die Vor- und Nachteile einer Hormonbehandlung in den Wechseljahren ab. Alle weiteren Fragen zu diesem Thema bleiben der 46-jährigen Hausfrau, die auf der anderen Seite des Schreibtisches

sitzt, im Hals stecken. Soeben hat ihr die Ärztin dargelegt, durch die Einnahme von Hormonen verringere sich das Risiko eines Schlaganfalles, dagegen erhöhe sich die Gefahr, an Brustkrebs zu erkranken. So weit die Erklärung der Medizinerin. Doch ihre Worte empfindet die Patientin als Schlag ins Gesicht; ihre Mutter war früh an einem Schlaganfall gestorben. So hat sie sich das Erstgespräch bei der neuen Ärztin nicht vorgestellt.

Es gibt wohl kaum jemand, der nicht von einer brüskierenden oder einer mehr oder weniger folgenschweren Begegnung mit einem Arzt oder einer Ärztin erzählen könnte. Jedes Jahr wenden sich in der Schweiz mehrere Tausend Menschen wegen Unzufriedenheit mit einer ärztlichen Behandlung an eine Patientenstelle, an eine Patientenorganisation oder an eine Ombudsstelle der Ärztesgesellschaft. Die Hauptklagen: «Der Arzt hat mich nicht ernst genommen» – «er hat mich nicht richtig informiert.»

## «Sie sind halt empfindlich»

Silvia Wüthrich\* wird im linken Bein von heftigen Schmerzen geplagt. Vor wenigen Wochen hat sich die fünfzigjährige Serviceangestellte an beiden Beinen die Krampfader operieren lassen. «Keine grosse Sache», sagt sie, der Chirurg habe sie bereits nach einer Woche wieder arbeitsfähig geschrieben. Doch der Teilzeitjob ist kaum zu bewältigen, weil das linke Bein schmerzt, das Gehen mit der Zeit zur Marter wird. Bein und Fuss sind geschwollen.

Mehrmals sucht Silvia Wüthrich den Arzt auf, der sie operiert hat. Einmal fragt sie ihn direkt, ob sie eine Thrombose habe. Er verneint, sagt jedes Mal, sie sei eben an den Beinen besonders empfindlich, sie brauche Geduld. Inzwischen hat die Patientin spezielle Schuhe gekauft, grössere Wegstrecken legt sie mit dem Taxi zurück. Als sie die Schmerzen nicht mehr aushält, wendet sich Silvia Wüthrich an ihren Beinspezialisten. Dieser stellt fest, dass eine Beinarterie nicht durchblutet ist, und



überweist die Patientin notfallmässig zur Abklärung an ein Spital. Dort wird eine Thrombose festgestellt.

«Alle wunderten sich, dass ich noch lebe», erinnert sich Silvia Wüthrich. «Denn wäre von dem Blutgerinnsel etwas in die Blutbahn geraten, hätte das eine Embolie und damit den Tod bedeuten können.» Zwischen der Operation und dieser Diagnose sind inzwischen mehrere Wochen verstrichen und die Ausgaben für Spezialschuhe, Taxifahrten und Arztbesuche zu einer vierstelligen Summe angewachsen. Auf Anraten einer Freundin wendet sich Silvia Wüthrich an die nächste Patientenstelle. Dort hilft man ihr, beim Arzt, der ihre Symptome nicht ernst genommen hat, Schadenersatz einzufordern.

### Hilfe für Patienten

1979 wurde in Zürich von einer kleinen Gruppe aus Pflegefachleuten und Ärzten die erste Patientenstelle in der Schweiz gegründet – mit dem Ziel, «die Patienten zu emanzipieren, ihnen zu mehr Selbstbewusstsein, mehr Selbstverantwortlichkeit zu verhelfen, ihre Selbstbestimmungsmöglichkeiten wo immer zu fördern, ihnen aber auch einen Ansprechpartner und eine Hilfestellung dann zu bieten, wenn ihre eigenen Kräfte nicht mehr dazu reichen, sich selber zu wehren». Und: «Patientenrechte wahrzunehmen und durchzusetzen, Patientenwürde zu thematisieren, war und ist eines unserer Grundanliegen überhaupt.» So steht es 1999 in der Jubiläumsschrift zum zwanzigsten Geburtstag der Patientenstelle.

Heute verfügt der Verein gesamtschweizerisch über rund 2500 Mitglieder und führt Beratungsstellen in verschiedenen Schweizer Städten. Die gleichen Ziele verfolgt auch die etwas jüngere Schwesterorganisation mit dem Namen «Schweizerische Patienten-Organisation», die ebenfalls in mehreren Städten vertreten ist.

Über fünfzigtausend Mal suchten in den vergangenen zwei Jahrzehnten Menschen bei der Patientenstelle Zürich Rat wegen Unstimmigkeiten mit ihrem Arzt oder der Krankenkasse. Rund 4550 waren es allein im Jahr 1999. Unter den Ratsuchenden sind die



Der einfühlsame Umgang der Ärztin mit dem Patienten fördert das Vertrauen in die Diagnose und die Therapie.

Bild: Andre Zelck

Frauen gegenüber den Männern in der Überzahl (65 Prozent), und Menschen, die über 55 Jahre alt sind, stellen mit 41 Prozent den grössten Anteil unter den verschiedenen Altersgruppen. Zwar können in der Regel die meisten Probleme telefonisch geklärt werden. Und oft genügt es auch, die Patienten zu ermutigen, nochmals mit ihrem Arzt zu sprechen. Aber jedes Jahr hat die Patientenstelle mehrere hundert neue aktenkundige Fälle zu betreuen, in denen es um medizinische Behandlungsschäden geht. Dass es zu solchen Folgen kommt, hängt nicht selten mit der mangelhaften

Kommunikation zwischen Arzt und Patient zusammen.

### Gespräche sind notwendig

Obwohl sich in den letzten Jahren vieles zugunsten der Patienten geändert habe, gebe es sie immer noch, die «Halbgötter in Weiss», meint Ruth Dual, Leiterin der Patientenstelle Zürich und Präsidentin des Dachverbandes Schweizerischer Patientenstellen. «Viele Ärzte glauben, wichtig sei vor allem die Diagnose und die Therapie. Sie haben nicht gelernt, einfühlsam auf die Patienten



einzufragen. Manche Ärzte vertragen es auch nicht, wenn sie angezweifelt werden, weil sie glauben, alles können zu müssen und keine Schwächen zeigen zu dürfen.» Gerade diese Haltung kann sich aber als Bumerang erweisen. Dann nämlich, wenn ein Arzt Schmerzen und kritische Fragen des Patienten nach einem Eingriff übergeht und damit dessen gesundheitliche Schädigung riskiert. Wie im Fall von Silvia Wüthrich.

Leider ist keine Operation wirklich völlig ohne Risiko, und die Ärzte sind verpflichtet, den Patienten darüber zu informieren. «Wichtig wäre aber auch», so Ruth Dual, «dass der Arzt überprüft, ob die Patientin die Diagnose verstanden und die Information über das Operationsrisiko wirklich aufgenommen hat.» Das aber setzt eine partnerschaftliche Gesprächsbasis voraus. Wer innerlich aufgeregt und halb entblösst vor dem Arzt auf dem Untersuchungstisch liegt, ist kaum in der Lage, allen Erklärungen zu folgen. Das könne im Nachhinein oft zu Meinungsverschiedenheiten darüber führen, ob der Arzt wirklich über die Risiken informiert habe oder nicht. «Viele Ärzte unterschätzen die Notwendigkeit eines gut geführten Gesprächs massiv», ist Ruth Dual überzeugt.

### Hilfe und Auskunft

Dachverband Schweizerischer  
Patientenstellen DVSP  
Postfach, 8042 Zürich  
Tel. 01 361 92 56, Fax 01 361 94 34  
*Patientenstellen gibt es in Zürich,  
Luzern, Basel und Bellinzona.*

Schweizerische  
Patientenorganisation SPO  
Zähringerstrasse 32, Postfach 850,  
8025 Zürich  
Tel. 01 252 54 22, Fax 01 252 54 43  
*SPO-Beratungsstellen gibt es in  
Zürich, Bern, St. Gallen und Lausanne*

Ombudsstellen der kantonalen  
Ärztegesellschaften  
*Die Adresse ist bei der jeweiligen  
Ärztegesellschaft (im Telefon-  
verzeichnis) zu erfragen.*

Nicht immer ist bei Unstimmigkeiten der Arzt im Unrecht. Oft müssen Rat-suchende bei Patienten- und Ombudsstellen erfahren, dass sich ihr Arzt korrekt verhalten hat und ihm nichts vorzuwerfen ist. «Viele Menschen stellen heute auch viel zu hohe Anforderungen an die Medizin», meint Ruth Dual. «Die Medien berichten immer wieder über sensationelle Erfolge der Hightech-mezizin und nähren damit den Machbarkeitsglauben. Dabei sind die Berichte meistens vereinfacht und weisen nicht auf die Risiken der Eingriffe hin. Die Patienten haben manchmal ein Halbwissen, das schlimmer ist, als gar nichts zu wissen.»

### Das Bild vom Arzt

Doch gerade mit dem durch Fernsehserien geprägten Bild des Arztes sollten sich nach Meinung des Sekundarlehrers Armin Koch\* die Ärzte besonders auseinander setzen. Als Patient in einem Sechserzimmer auf der allgemeinen Abteilung eines Schweizer Universitätsspitals hat er nicht nur ganz unterschiedliche Begegnungen mit Ärzten selber erlebt, sondern auch bei anderen Patienten beobachtet. «Die Patienten kommen heute mit einem ganz anderen, zum Teil von Fernsehsendungen beeinflussten Wissen und auch mit anderen Vorstellungen in eine Klinik als früher. Sie stellen andere Fragen und treten anders auf. Universitätsspitaler werden sich in Zukunft in Sachen Kommunikation etwas einfallen lassen müssen», stellt der Pädagoge fest. Er selber hatte erfahren, dass die Angaben, die er dem jeweils zuständigen Assistenzarzt machte, nur unvollständig weitergegeben wurden. «Dem einen sagte ich, ich sei zur Abklärung da, doch der nächste wollte mir bereits einen Operations-termin anbieten.»

### Kommunikation im Spital

Urs Martin Lütolf, Direktor der Klinik für Radio-Onkologie (Strahlentherapie bei Krebs) am Universitätsspital Zürich und ehemaliger Studiendekan an der Universität Zürich, weiss um die Notwendigkeit verbesserter Kommunikationsstrukturen im Spitalbetrieb: «In unserem Fach trifft ein Krebspatient

### Wie geht es uns heute, Herr Doktor?

Unter diesem Titel findet am Donnerstag, 29. Juni 2000, im Hotel Zürichberg in Zürich eine Tagung statt, an der Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzte gemeinsam über ihre Wünsche diskutieren. In verschiedenen Workshops sollen folgende Themen behandelt werden:

- Ernst genommen, verstanden werden
- Mitbestimmen
- Mein eigener Experte sein
- Würdig sterben
- «Als Mensch» und nicht nur «als Kranker» behandelt werden

Die Tagung steht unter dem Patronat verschiedener Patienten- und Ärztevereinigungen und steht jedermann offen.

Auskunft und Anmeldung:  
Schweizerische Patientenstelle,  
Postfach, 8042 Zürich,  
Tel. 01 361 92 56, Fax 01 361 94 34

unter Umständen Ärzte und Ärztinnen, die wegen der notwendigen Spezialisierung für ihn auf der Bettenstation, in der Planung oder in der Bestrahlung zuständig sind. Die Chance, dass jemand vier verschiedene Ärzte sieht für die gleiche Krankheit, ist sehr gross.»

Um den Patientinnen und Patienten eine Betreuung zu bieten, die sich durch die ganze Behandlung hindurchzieht, ist vor kurzem das Betreuungskonzept an der Klinik für Radio-Onkologie geändert worden. «Jetzt ist immer ein Oberarzt für einen bestimmten Patienten zuständig», führt Urs Martin Lütolf aus. «Auch für den Arzt ist die Befriedigung grösser, wenn er jemanden ganzheitlich betreuen kann.» Aber selbst wenn ein Patient von verschiedenen Ärzten betreut werde und mehrmals die gleiche Auskunft geben müsse, sei dies eine Frage des Tons und der Wortwahl. Man könne den Patienten um Verständnis bitten und ihn das persönliche Interesse spüren lassen.

Und wie können in einem Spital mit so vielen Patienten unterschiedlichster



Herkunft Verständigungsschwierigkeiten überbrückt werden? «Bei einem Aufklärungsgespräch können wir davon ausgehen, dass der Patient etwa die Hälfte davon aufnimmt. Das ist auch wissenschaftlich untersucht worden», so Urs Martin Lütolf. Deshalb bittet er die Patienten oft, den Partner oder eine andere Zweitperson zum Gespräch mitzubringen. Und wäre er Hausarzt und müsste jemanden ans Universitätsspital schicken, würde er dem Patienten empfehlen, über alles Auskunft zu verlangen, was ihn beschäftigt. «Ein Patient hat bei jedem Schritt das Recht zu wissen, worum es geht und wozu eine Behandlung gut ist. Und er hat das Recht, eine faire Antwort zu bekommen.»

### Bessere Ausbildung der Ärzte

Zum Gespräch mit den Patienten gehört für Urs Martin Lütolf über die sachliche Information hinaus der Respekt und die mitfühlende Zuwendung. Dies könne oft sprachliche Barrieren überwinden helfen und das Vertrauen des Patienten in den Arzt stärken. Doch der respektvolle Umgang mit den Patienten ist bis heute an keiner Schweizer Universität lernbar. Wie ein junger Arzt

einem Kranken begegnet, hängt weitgehend von seinen Vorbildern ab. «Auf gesetzlicher Ebene haben wir, im Gegensatz beispielsweise zu den USA, auch keine Möglichkeit, für den Umgang mit Menschen ungeeignete Kandidaten vom Medizinstudium auszuschliessen», erklärt Urs Martin Lütolf. Selbst Medizinstudenten, die während ihres Wahlstudienjahres in der Praxis wenig soziale Kompetenz beweisen, müssten schliesslich zum Staatsexamen zugelassen werden.

In der Ausbildung der Mediziner soll sich aber in nicht allzu ferner Zeit einiges ändern. Auf eidgenössischer Ebene liegt ein entsprechender Gesetzesentwurf vor, an dem Urs Martin Lütolf als Verantwortlicher für die klinische Ausbildung an der Universität Zürich massgeblich mitgewirkt hat. Unter anderem soll der Ausbildung und der Beurteilung sozialer Fähigkeiten ein gebührender Platz zukommen. «Heute lässt das Bundesgesetz solche Beurteilungen noch nicht zu. Aber bis in fünf Jahren werden wir so weit sein, davon bin ich überzeugt.»

\* Namen von der Redaktion geändert

## UMFRAGE ARZT UND PATIENT

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Der Gang zum Arzt, und sei es nur für eine Routineuntersuchung, ist für die meisten Menschen mit gemischten Gefühlen verbunden. Wird die Untersuchung weh tun? Bin ich ernsthaft krank? Was wird mir der Arzt sagen? Manchmal verändert sich mit einem einzigen Wort, einer Diagnose das ganze Leben des Patienten. Aber nicht allen Ärzten fällt es leicht, ein einfühlsames Gespräch zu führen und die Fragen des Gegenübers zu beantworten. Uns interessiert, welche Erfahrungen Sie gemacht haben und was Ihrer Meinung nach Arzt und Patient zur gegenseitigen Verständigung beitragen können.

Ihre Zuschrift sollte bis zum 15. Mai bei uns eintreffen. Jede veröffentlichte Antwort wird mit 20 Franken honoriert.

Schreiben Sie an:  
Redaktion Zeitlupe, Umfrage,  
Postfach, 8027 Zürich



**Hotel Krone**  
Esther und Walter Höhener  
9107 Urnäsch  
Tel. 071 364 15 15  
Fax 071 364 23 81

**Das Ferienhotel im ...**

- \*\* Gestalten Sie Ihre Ferientage mit Natur, Kultur, Brauchtum oder einfach Faulenzen
- \*\* Wir organisieren Wanderwochen, Jasswochen
- \*\* Verlangen Sie unverbindlich unsere Prospekte und Offerten
- \*\*\* Für Gruppen Spezialpreise \*\*\*

**Appenzellerland**  
Schweiz



**«Die beste Medizin ist die gute Luft hier am Ägerisee!»**

Alles über Erholung, Rehabilitation und Betreuung im Prospekt.  
Rufen Sie an: Tel. 041 754 64 00

**Annahof Aegeri**



VCH Hotel Friedegg  
3703 Aeschi b. Spiez  
☎ 033 / 654 33 00

**Warum es sich lohnt, in die Friedegg zu kommen!**

**Extras!**

- Wir bieten eine ausgezeichnete Küche für Sie!
- Wir bieten einen rollstuhlgängigen Lift!
- Wir bieten eine gute Atmosphäre!
- Wir bieten Ferien-Arrangements!

**Das Friedegg-Team freut sich!**