

Leben mit Rheuma

# Patient und Arzt: Wenn zwei sich verstehen



Rheuma Schweiz  
Bewusst bewegt

**Arthritis, Arthrose, Osteoporose, Rückenschmerzen und Weichteilrheuma** sind die häufigsten rheumatischen Erkrankungen. Rheuma umfasst 200 verschiedene Krankheitsbilder an Rücken, Gelenken, Knochen und Weichteilen.

Informationen über rheumatische Erkrankungen, Medikamente, Gelenkschutz, Hilfsmittel für den Alltag und Möglichkeiten der Prävention finden Sie bei uns:

**Rheumaliga Schweiz**

Tel. 044 487 40 00, [info@rheumaliga.ch](mailto:info@rheumaliga.ch), [www.rheumaliga.ch](http://www.rheumaliga.ch)

<b>Einleitung</b>	<b>4</b>
<b>Verantwortung teilen</b>	<b>6</b>
<b>Arztwahl</b>	<b>14</b>
<b>Den Arztbesuch vorbereiten</b>	<b>16</b>
<b>Beim Arzt</b>	<b>23</b>
<b>Das Gespräch führen</b>	<b>30</b>
<b>Internet</b>	<b>38</b>
<b>Wenn es Probleme gibt</b>	<b>44</b>
<b>Im Spital</b>	<b>47</b>
<b>Patientenrechte</b>	<b>50</b>
<b>Nachwort</b>	<b>52</b>
<b>Weitere Literatur</b>	<b>54</b>
<b>Nützliche Kontakte</b>	<b>56</b>
<b>Über die Rheumaliga Schweiz</b>	<b>58</b>

## **Liebe Leserin, lieber Leser**

Wer an Rheuma erkrankt, benötigt ärztliche Betreuung. Im besten Falle ist nur eine vorübergehende Behandlung durch den Hausarzt\* nötig. Bei schwerwiegenden Diagnosen aber lässt sich der regelmässige Arztbesuch nicht umgehen, bei chronischen Rheumaformen wird er Teil des Lebens. Für weitere Abklärungen wird der Hausarzt Fachärzte hinzuziehen, den Radiologen zum Beispiel oder den Orthopäden und natürlich den Rheumatologen. Spitalaufenthalte können notwendig werden, auch hier müssen sich die Patienten mit unterschiedlichen Ärzten und Pflegepersonal auseinandersetzen.

Wenn unter Rheumabetroffenen das Thema «Ärzte» aufkommt, kann fast jeder von guten wie schlechten Erfahrungen berichten: Ärzte, die sich Zeit nehmen oder keine Zeit haben; Ärzte, die präsent, einfühlsam und zugewandt sind, oder Ärzte, die nicht zuhören, die arrogant und

uninteressiert wirken und in ihren Computer starren; Ärzte, die ihren Patienten partnerschaftlich begegnen, oder Ärzte, die Betroffene nicht ernst nehmen und nicht als das anerkennen, was sie sind: Experten für sich selbst.

Umgekehrt stehen die Ärzte oft unter Zeitdruck, sie unterliegen wirtschaftlichen und rechtlichen Zwängen, das Thema «Gesprächsführung» kommt im Studium immer noch zu kurz und sie sehen sich nicht selten Erwartungen von Patienten gegenüber, die sie nicht erfüllen können.

Dabei ist ein gutes Arzt-Patienten-Verhältnis wichtig. Die Schlüsselworte lauten Vertrauen und Respekt. Diese wiederum setzen Einfühlungsvermögen und Wahrnehmungsfähigkeit voraus. Studien zeigen, dass eine gute partnerschaftliche Beziehung von Patient und Arzt den Heilungserfolg positiv fördert. Patienten, die ihrem Arzt vertrauen, vertrauen auch seinen therapeuti-

schen Anweisungen und halten darum Behandlungsschritte besser und genauer ein. Es erhöht ihre Bereitschaft, sich Schwierigkeiten zu stellen. Wer sich von seinem Arzt unterstützt fühlt, nimmt die Therapie mit einem anderen Selbstbewusstsein auf. Die Psychologin Delia Schreiber spricht in ihrem Buch «Wie geht's weiter, Doc?» von einer «heilsamen Arzt-Patienten-Beziehung».

Ein solch gutes «heilsames» Verhältnis zum Arzt ist nicht selbstverständlich. Wie in allen anderen Beziehungen auch, muss es sich entwickeln, es kann Missverständnisse und Krisen geben, es kann sich mit fortschreitender Erkrankung wandeln. Beide Seiten können dazu beitragen, dass es eine unterstützende Beziehung wird.

Die vorliegende Broschüre gibt Ihnen ganz konkrete Tipps, wie Sie mit Ihrem Arzt kommunizieren und was Sie für den Arztbesuch beachten können.



Wir wünschen Ihnen, dass Sie einen Arzt Ihres Vertrauens finden, mit dem Sie zusammen, als gleichberechtigte Partner, den Weg durch und mit Ihrer Rheumaerkrankung finden.

*\* Anmerkung: Um der besseren Lesbarkeit willen gelten die männlichen Bezeichnungen wie «Patient» oder «Arzt» auch für Frauen und weibliche wie «Physiotherapeutin» auch für Männer.*

# Verantwortung teilen

## Ich – Du – Wir?

In den letzten Jahrzehnten hat sich das Selbstverständnis von Ärzten und Patienten verändert. Und es verändert sich weiter.

### Verantwortung des Arztes

Noch vor einigen Jahren galt eine klare Rollenverteilung: Der Arzt als Fachmann gab vor, wie die Behandlung verlaufen sollte, und teilte dem Patienten diese Entscheidung mit. Dabei lag es ganz in seinem Ermessen, wie viel Informationen er für den Betroffenen als sinnvoll erachtete und wie weit die Aufklärung gehen sollte. Patienten waren in der Regel mit dieser Rollenverteilung durchaus einverstanden. Der Herr Doktor würde wissen, was gut für sie war.

Der Fachbegriff für diese Art der Beziehung lautet «paternalistisch»: Der Arzt entscheidet uneigennützig, nach bestem Wissen und Gewissen. Der Patient leistet den Anordnungen Folge.

### Gemeinsame Verantwortung

Eine solche Rollenaufteilung ist für viele Patienten heute nicht mehr akzeptabel. Gerade Rheumabetroffene werden im Laufe des meist chronischen Verlaufs zu Expertinnen und Experten ihrer Erkrankung. Sie besitzen Kompetenzen, die sie in die Behandlung einbringen möchten. Man spricht von Selbst- oder Erfahrungskompetenz oder auch Patientenkompetenz.

Zudem stehen Betroffenen inzwischen viele Informationskanäle zur Verfügung und sie fordern einen Einbezug in Behandlungsentscheidungen. Sie haben das Recht, Therapien anzuzweifeln oder auch abzulehnen. Sie übernehmen Verantwortung.

Immer mehr Ärzte stellen sich auf ihre mündigen Patientinnen und Patienten ein. Ein guter Arzt informiert ausführlich und verständlich und zeigt Behandlungsalternativen auf. Er ist und bleibt der medizinische Fachmann. Sein Fachwissen bietet dem Patienten eine Basis, auf



die er sich verlässt. Umgekehrt akzeptiert der Arzt die Selbstkompetenz seines Patienten. Dieses Wissen fließt in die Behandlung ein. Patient und Arzt entscheiden gemeinsam.

### **Verantwortung teilen**

Das Prinzip der geteilten Verantwortung klingt auf den ersten Blick ideal. Verallgemeinern sollte und darf man es nicht. Es kann gute Gründe geben, sich in einer anderen Rolle wohler zu fühlen:

■ **Mitbestimmen heisst Verantwortung übernehmen** – das kann Angst machen. In manchen Situationen oder Krankheitsphasen kann es hilfreich sein, die Verantwortung bewusst an den Arzt zu delegieren. Der Arzt setzt sich fortwährend professionell mit Krankheiten auseinander; sie sind sein Alltag. Für Betroffene bedeutet die Diagnose Rheuma dagegen meist eine tiefe Zäsur in ihrem Leben. Viele offene

Fragen stehen plötzlich bedrohlich im Raum. In dieser Situation kann es entlastend sein, Verantwortung an den Arzt abzugeben.

- **Mitbestimmen heisst, sich gut zu informieren** – das kann überfordern. Vor allem angesichts der allgemeinen Informationsflut und des Wissensgefälles zwischen Arzt und Patient. Ältere Betroffene gehen damit häufig noch ganz anders um als jüngere.

- **Mitbestimmen heisst, mich gut zu kennen** – dies kann schwierig sein. Die Fähigkeit der Selbstreflexion ist eine Kunst und nicht immer ist man in der Lage, Gefühle und Ängste klar zu erkennen und dann auch noch zu formulieren. In manchen Krankheitssituationen ist uns dies vielleicht schlichtweg nicht möglich.

Welche Rolle Betroffene einnehmen wollen und können, kann sich im Verlaufe einer Erkrankung verändern. Je nach Schwere, Entwicklung und

Phase der Krankheit möchte oder muss man mehr Verantwortung abgeben als in anderen. Besonders dann ist das Verhältnis zum Arzt entscheidend: Ist es von grundlegendem Vertrauen getragen, kann man mit dem Arzt darüber reden und er kann individuell reagieren.

“Wie viel Verantwortung man übernehmen will, kann variieren.”

Überlegen Sie ehrlich, welche Rolle die richtige für Sie ist. Dies kann von Fall zu Fall und von Persönlichkeit zu Persönlichkeit variieren. Setzen Sie sich nicht unter Druck und denken Sie immer daran: Es gibt viele Verhaltensalternativen, aber es gibt keine falsche. Sprechen Sie mit Ihrem Arzt offen darüber, denn das gute Gespräch mit ihm bleibt entscheidend.

## Patientenkompetenz

«Anspruch auf Wahrheit hat nur der Patient», stellte einmal der bekannte Arzt und Philosoph Karl Jaspers (1883–1969) fest. Betroffene allein leben in und mit ihrem Körper, sie wissen, wie sich die Schmerzen anfühlen, was ihre Krankheit ausmacht. Chronisch Kranke lernen, was ihnen gut tut und was nicht. Sie besitzen dadurch ein Wissen, das sich keine Fachperson durch ein Studium oder wissenschaftliche Tests aneignen kann. Dieses Wissen gibt Betroffenen eine Kompetenz, die sie in die Behandlung einbringen können. Der Arzt kann Fachwissen und Einfühlungsvermögen dazu beitragen.

Kompetente Patienten wollen nicht in Konkurrenz zum Arzt treten. Meist wollen sie auch keine medizinischen Entscheide fällen. Aber sie wollen diese verstehen. Und sie wollen ihren Teil zur Genesung beitragen.



### **Empathie und Klarheit**

Jede Kommunikation ist eine Gratwanderung. Wir alle sind Menschen. Beim einen Gesprächspartner muss ich deutlicher werden, ein anderer versteht schneller, was ich meine. Mein Arzt ist gut, weil er auf mich eingeht. Gleichzeitig agieren wir auf einer Augenhöhe. Patienten sollten sich dem Arzt nicht unterwerfen. Ich habe ein Mitbestimmungsrecht. Gleichzeitig muss ich den Mut haben, zu sagen, was mich stört. Wenn ich mich zum Beispiel bei einer Untersuchung ausziehen muss und ständig eine dritte Person anwesend ist oder ein- und ausgeht, muss ich das nicht hinnehmen.

Es wird sehr viel über Ärzte geklagt, zu Recht und zu Unrecht. Manchmal ist es hilfreich, die eigenen Erwartungen kritisch zu hinterfragen. Als Fibromyalgie-Patientin komme ich nicht schmerzfrei aus der Sprechstunde, das kann der Arzt nicht leisten. Und er ist auch nicht dazu da, sich meine gesamte Lebensgeschichte anzuhören. Es gibt Situationen, da breiten Personen langatmig ihre Familiengeschichte aus, und



Agnes Richener  
Betroffene Fibromyalgie

der Arzt ist zu höflich, ihnen ins Wort zu fallen. Dabei wirkt er aber unhöflich, weil der Patient merkt, dass ihm sein Gegenüber nicht richtig zuhört. Da wäre es besser, der Arzt würde rechtzeitig freundlich unterbrechen. Wenn er merkt, dass es weiteren Gesprächsbedarf gibt, ist vielleicht eine Überweisung an den Facharzt oder Psychologen notwendig. Ein guter Arzt weiss, wo seine Grenzen sind und wann er an Kollegen überweisen muss.

### **Suchen und Finden**

Ich persönlich muss als Fibromyalgie-Patientin nicht zwangsläufig zum Rheumatologen gehen. Ich fühle mich beim Hausarzt gut versorgt. Für mich war vor allem wichtig, einen Arzt in der Nähe meines Wohnortes zu haben, den ich schnell erreiche. Ich habe drei

Adressen in meiner Nachbarschaft herausgesucht, habe dort angerufen und gefragt, ob sie sich mit Fibromyalgie auskennen. Die Praxisassistentin in der ersten Praxis hatte noch nie davon gehört. Der zweiten war es vertraut. Dort habe ich einen Termin vereinbart und von vornherein um ausreichend Zeit gebeten. Ich habe den Arzt dann gefragt, wie er zu der Erkrankung steht. Er hat geantwortet, dass Fibromyalgie-Patienten oft sehr hohe Erwartungen an ihn hätten, die er nicht erfüllen könne und er an seine Grenzen komme. Mir hat diese Antwort imponiert, weil sie ehrlich war. Ich bin heute noch bei ihm. Wir akzeptieren uns gegenseitig.

Der Arzt kann sich seine Patienten nicht immer aussuchen, aber wir uns meist unseren Arzt. Der Arzt, zu dem ich regelmässig gehe, da muss das Verhältnis stimmen. Mein Arzt ist interessiert und nimmt meine Ängste immer ernst. Und er hat Humor. Wir können auch einmal zusammen lachen.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Ärzte:** Bei der Diagnose nicht nur das Schlechte erwähnen. Immer auch das Gute herausstreichen. Es findet sich immer etwas Gutes. Höre ich, dass dieser oder jener Wert sehr gut ist, ist das sofort ein Aufsteller. Vielleicht kann ich das meiner gesunden Ernährung zuschreiben oder der Einhaltung der Therapie. Das gibt mir ein gutes Gefühl.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Betroffene:** Früher konnte ich mit unsensiblen Äusserungen vom Arzt schlecht umgehen. Heute spreche ich den Arzt auf unpassende Äusserungen an und schaffe höflich, aber bestimmt Klarheit. Man kann das lernen. Wunderbar helfen Rollenspiele in der Gruppe, am besten unter fachlicher Anleitung. Ich habe das mal gemacht, und diese Erfahrung hat mir viel gebracht.

### **Vorbereitung und Vertrauen**

Für mich als Arzt ist es sehr gut, wenn ein Patient vorbereitet in die Sprechstunde kommt – wenn er seine aktuellen Symptome und die Entwicklung seiner Beschwerden schildern kann und ich merke, dass er über seine Vorgeschichte nachgedacht hat. Er muss sicher nicht alles im Detail benennen können – langatmige, wenig präzise Schilderungen helfen nicht weiter. Aber der Patient soll sich unbedingt aktiv einbringen. Es erleichtert natürlich meine Arbeit, wenn ich die Beschwerden nicht alle aufwändig aus ihm herausholen muss. Gerne kann ein Patient seine Notizen mitbringen. Ich freue mich aber, wenn er nicht nur auf den Zettel konzentriert ist, sondern aufmerksam im Gespräch mit mir bleibt.

Was mich wirklich stört: Wenn mir Patienten von vornherein mit Ablehnung und Misstrauen begegnen. Misstrauen gegen die Schulmedizin, das Spital, oder den Arzt. Wenn kein Vorschlag akzeptiert wird, keine Erklärung geglaubt wird, und gleichzeitig unrealis-



Dr. Ralph Melzer  
Rheumatologe

tische Forderungen formuliert werden. Das kann mich schon mal etwas hässig machen. Aber es kommt zum Glück praktisch nie vor.

### **Zuhörer und Experten**

Ärzte müssen den Patienten gut zuhören – aber Patienten sollten ebenfalls zuhören können. Zum Beispiel, wenn der Arzt Fragen stellt. Ausserdem ist es wichtig, dass Betroffene wirklich verstehen, was medizinisch möglich ist und was nicht. Sie sollten sich nie scheuen, nachzufragen, bis alle Unklarheiten vom Arzt beantwortet wurden.

Ich schätze wirklich gut informierte Betroffene, die damit zu Experten ihrer Krankheit werden können. Dann kann ich partnerschaftlich diskutieren, denn

ich möchte nicht über den Patienten bestimmen, sondern eigentlich gern mit ihm zusammen die individuell beste Lösung finden. Die Mehrzahl der Patienten erlebe ich allerdings diesbezüglich als eher passiv. Sie haben wohl oft noch ein undifferenziertes Bild ihrer Beschwerden und Bedürfnisse, kommen in die Sprechstunde und warten mal ab, was passiert.

Wichtig ist auch, dass der Patient mir sagt, wenn er Therapieansätze oder Verordnungen nicht einhalten wollte oder konnte. Wenn er selbstbestimmt aus dem Verlauf heraus etwas ändert – zum Beispiel indem er ein Schmerzmittel nicht mehr nimmt, weil er keine Schmerzen mehr hat – kann das ja durchaus Sinn machen. Aber ich muss es wissen. Wenn ich im falschen Glauben gelassen werde, dass die Therapie befolgt wurde, ziehe ich eventuell falsche Schlüsse für die weiteren therapeutischen Massnahmen. Daneben stört es die Vertrauensbasis.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Ärzte:** Was ich selber an einem Arzt schätze, ist ein klarer Fokus, Transparenz und selbstverständlich Fachkompetenz: Ich muss spüren, dass sein Hauptinteresse für die Zeit des Gesprächs mir gilt, dass er sich ganz auf mich konzentriert und mir zugewandt ist. Er sollte mich realistisch und ehrlich informieren.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Betroffene:** Ärzte sind zum Helfen da, aber zaubern können sie nicht und unbeschränkte Zeit haben sie leider auch nicht. Auch bei guten Erklärungen kann es zu Missverständnissen oder Unklarheiten kommen. Wenn Betroffene zu Hause merken, dass sie etwas nicht verstanden haben oder mit etwas nicht einverstanden sind, empfehle ich, unbedingt den Arzt nochmals aufzusuchen und ihm klare Fragen zu stellen, statt sich lange zu sorgen oder zu ärgern. Nur so kann man Unzufriedenheit begegnen.

## Der richtige Arzt für mich

Wie bei allen menschlichen Begegnungen ist auch das gute Arzt-Patienten-Verhältnis eine Frage der Sympathie. «Die Chemie muss stimmen», sagen viele Betroffene und «ich muss ihm vertrauen können». Welcher Patient mit welchem Arzt und umgekehrt gut zurechtkommt, ist aber nicht immer so leicht zu beantworten. Während der eine Patient vollkommen zufrieden ist, klagt der andere über die Unzulänglichkeiten des gleichen Arztes.

“Die Chemie muss stimmen.”

Wenn wir einen Arzt finden müssen, fragen wir meist zuerst im näheren privaten Umfeld, wer in welcher Praxis gute Erfahrungen gemacht hat. Sind Personen zufrieden, die wir mögen und die uns ähnlich sind, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass wir mit diesem Arzt ebenfalls gut

zurechtkommen werden. Austausch findet man auch in Selbsthilfegruppen und Patientenorganisationen.

Die Psychologin Delia Schreiber und Prof. Dr. med. Gerd Nagel haben Mediziner befragt, wie sie selbst bei der Arztsuche vorgehen würden. «Beeindruckend war, wie häufig als erste Aussage genannt wurde: Er soll totales Interesse an anderen Menschen haben. Kurz: Er muss beziehungsfähig sein.» Sie setzten ihr Augenmerk aber auch auf ganz praktische Dinge:

- Wirkt die Praxis gut organisiert?
- Liegt meine Krankengeschichte bereit?
- Ist das Wartezimmer ständig überfüllt?
- Wird man informiert, wie lange man warten muss?
- Gehen die Mitarbeitenden freundlich miteinander und mit den Patienten um?
- Fühlt man sich als Patient in der Praxis willkommen?



- Wie werde ich am Telefon behandelt?
- Fühle ich mich während der Sprechzeit mit dem Arzt ständig gestört, oder sorgt er für Ruhe und Konzentration?

Überlegen Sie für sich selber im Vorfeld, welche Kriterien für Sie ausschlaggebend für eine gute Arztpraxis sind. Prüfen Sie nach dem ersten Termin, ob Ihre Erwartungen erfüllt wurden. Seien Sie dabei aber auch nicht zu kritisch – die perfekte Praxis gibt es nicht.

# Den Arztbesuch vorbereiten

## Vorbereitung

Ärzte stehen heute mehr denn je unter Zeitdruck. Die Kosteneinsparungen im Gesundheitswesen führen leider oft dazu, dass für Gespräche zwischen Arzt, Patient und Angehörigen zu wenig Zeit bleibt. Dennoch können Sie den berechtigten Anspruch stellen, dass Ihr Arzt sich Zeit für Sie nimmt.

Es ist für beide Seiten wichtig, die zur Verfügung stehende Zeit optimal zu nutzen: Mit einer guten Vorbereitung, bei der man zu Hause die anstehenden Punkte für das Gespräch in Ruhe überdenkt, leisten Betroffene einen wichtigen Beitrag. Sie kann die Basis für einen guten Gesprächsverlauf schaffen, in dem es gelingt, die notwendigen Informationen auch in knapper Zeit auszutauschen.

## Terminvereinbarung

Beachten Sie schon bei der Terminvereinbarung folgende Punkte:

- Wenn Sie abschätzen können, dass das Arztgespräch länger dauert, teilen Sie dies der Praxisassistentin bei der Terminvereinbarung mit. Bitten Sie bei besonderen Problemen oder einer neuen persönlichen Situation um die Einplanung von genügend Zeit.
- Planen Sie auch für sich selber entsprechend viel Zeit ein – sorgen Sie zum Beispiel dafür, dass Sie zu einem wichtigen Arztgespräch nicht abgehetzt von der Arbeit kommen.
- Fragen Sie schon bei der Anmeldung, welche Unterlagen Sie mitbringen sollen.
- Bieten Sie bei komplizierten Fragen an, sie dem Arzt vorab schriftlich zukommen zu lassen. So kann er sich konkret vorbereiten (siehe Seiten 17–22).
- Halten Sie Termine ein und sagen Sie rechtzeitig ab, wenn Sie verhindert sind.



### **Checkliste**

Diese Situation kennen nicht nur Rheumabetroffene: Man hat sich vorgenommen dem Arzt bestimmte Fragen zu stellen, vergisst aber dann im Verlauf des Gesprächs, was man sagen wollte, und stellt zu Hause fest, dass in vielen Punkten Klarheit fehlt. Eine schriftliche Checkliste beugt dem vor. Sie hilft, die eigenen Gedanken vorab ebenso zu strukturieren wie das spätere Gespräch.

### **Welche Fragen haben Sie?**

- Legen Sie schon in den Wochen oder Tagen vor dem Arztbesuch Zettel und Stift parat und notieren Sie vorzu alles, was Ihnen zu Ihrer Erkrankung in den Sinn kommt. Das können Fragen zum Krankheitsbild sein, zu Therapien, Schmerzen, aktuellen Beschwerden, aber auch sozialrechtliche Fragen oder Fragen zu Hilfsmitteln. Schreiben Sie auch Ihre Ängste und Unsicherheiten auf oder andere Probleme, die Sie beschäftigen.

- Versuchen Sie sich darüber klar zu werden, was Ihr konkretes Anliegen an den Arztbesuch ist: Ist es eine Routinekontrolle? Möchten Sie gemeinsam Befunde besprechen oder über Behandlungsalternativen diskutieren? Welche Art von Informationen erwarten Sie – sachliche Antworten auf Fachfragen oder Beruhigung und Abbau von Ängsten?
- Ordnen Sie die Fragen thematisch und überlegen Sie sich, ob der Arzt tatsächlich der richtige Ansprechpartner ist oder was Sie mit der Physiotherapeutin, der Krankenkasse, der Spitex, einer anderen Fachperson oder in einer Selbsthilfegruppe besprechen können. Manche Punkte werden Sie auch wieder verwerfen.
- Gewichten Sie die Fragen und legen Sie die drei bis fünf wichtigsten fest. Ist die Zeit knapp, haben Sie wenigstens die dringendsten Anliegen zur Sprache gebracht.
- Formulieren Sie nun klare Fragen für Ihre Anliegen. Auf gut durchdachte genaue Fragen kann der Arzt in der Regel ebenso klar reagieren. Nach Absprache können Sie sie dem Arzt auch vorab per E-Mail zukommen lassen.

### **Welche Informationen können Sie weitergeben?**

- Überlegen Sie sich im Vorfeld, was genau Ihnen fehlt und wie Sie Ihre Beschwerden beschreiben können (zum Beispiel, ob die Schmerzen dauerhaft sind oder in Intervallen auftreten, ob sie stechend oder klopfend sind, ob sie sich heiss oder kalt anfühlen).

### Tipp – Krankenakte führen

Viele Rheumaformen sind chronisch und verlaufen in Schüben. Arztbesuche werden immer wieder notwendig, bei unterschiedlichen Spezialisten in unterschiedlichen Zeitabständen.

Legen Sie sich von Beginn an eine eigene Patientenakte an. Bitten Sie um Kopien sämtlicher Berichte, Befunde, Blutbilder, Röntgenbilder und Diagnosen und nehmen Sie diese Akte zu jedem Arztbesuch mit. So haben Sie nicht nur selber einen Überblick über Ihre Erkrankung, sondern können auf Nachfragen schnell und klar reagieren. Besonders wenn es um den Informationsfluss zwischen verschiedenen Ärzten geht. Sehr hilfreich ist die Akte auch, wenn man den Arzt wechseln will oder muss.

Die Akte kann auch ein Behandlungstagebuch enthalten, in dem Sie den Krankheitsverlauf, Beschwerden und besondere Vorkommnisse in Stichworten festhalten.

Bewährt hat sich auch eine Aufstellung aller Medikamente, mit Namen, Dosierung, Zeitrahmen der Einnahme, Verträglichkeit etc.



- Gibt es Verhaltensweisen, mit denen die Beschwerden abklingen? Wann werden sie schlimmer? Was haben Sie bisher unternommen? Hat sich seit dem letzten Arztbesuch etwas verändert?
- Versuchen Sie anschliessend, für sich selber oder gegenüber einem Familienmitglied Ihre Empfindungen konkret in Worte zu fassen. Es ist manchmal gar nicht so leicht, sie dem Gesprächspartner präzise zu vermitteln.

### Fragen zur Diagnose, Behandlung und Therapie

- Was ist Rheuma?
- Welche Rheumaerkrankung habe ich genau?
- Was bedeutet diese Erkrankung für mich?
- Wie ist sie entstanden? Kennt man die Ursachen?
- Welche Therapiemöglichkeiten gibt es?
- Wie lange dauert die Behandlung/Therapie und ab wann sollten sich Auswirkungen zeigen?
- Welchen Nutzen bringen mir die Therapien?
- Werde ich dauerhaft Medikamente einnehmen müssen?
- Welche Nebenwirkungen und Risiken muss ich in Kauf nehmen?
- Wie sind die Heilungschancen? Ist Heilung möglich oder geht es um Linderung von Symptomen? Oder eine Verzögerung des Verlaufs?
- Gibt es andere Möglichkeiten oder Alternativen auch ausserhalb der Schulmedizin?
- Was kann ich gegen die Schmerzen tun?
- Hat Ernährung einen positiven Einfluss auf Rheuma?

### Fragen zur Diagnose, Behandlung und Therapie

- Welche Kosten trägt die Krankenkasse und welche muss ich selber tragen?
  - Bei wem kann ich eine Zweitmeinung einholen?
  - Welche Rolle übernimmt der Rheumatologe?
  - Wie verläuft die Erkrankung?
  - Wie wirkt sich die Krankheit auf mein Leben, meine Arbeitsfähigkeit, Vitalität, Sexualität und Familie aus?
  - Was kann ich zur Verbesserung der Situation und Genesung beitragen?
  - Gibt es Selbsthilfegruppen oder andere Betroffene mit denen ich mich austauschen kann?
  - Wo finde ich gute Fachliteratur um mich zu informieren?
  - Was für Hilfsmittel gibt es und wo erhalte ich sie?
  - Wo erhalte ich Sozialberatung?
- 
- Hilfreich kann auch eine schriftliche Zusammenfassung der Beschwerden in Stichwörtern sein. Oder Sie halten das Beschwerdebild in einer Chronik oder einem Tagesverlauf fest: Seit wann habe ich Schmerzen, wie häufig, wann sind sie stärker/schwächer etc.
  - All dies zwingt Sie, sich mit Ihren Beschwerden genau auseinanderzusetzen. Dieses Wissen gibt Ihnen Sicherheit – eine Sicherheit, die Sie davor schützt, während des Arztbesuchs auf Rückfragen und Vermutungen des Arztes vorschnell einzugehen. Dies kann verhindern, dass der Arzt diagnostisch auf die falsche Fährte gerät.



- Wenn Sie Medikamente einnehmen, notieren Sie Namen und Dosierung oder nehmen Sie die Medikamentenschachteln mit. Ihr Arzt braucht diese Information. Homöopathische Heilmittel bilden dabei keine Ausnahme. Auch über sie muss der Arzt Bescheid wissen.
- Machen Sie sich Gedanken über Vorerkrankungen innerhalb der Familie. Unter Umständen wird Sie der Arzt darauf ansprechen.

Und das Wichtigste: Haben Sie keine Scheu, Ihre Listen mit zum Arzt zu nehmen. Eine schriftliche Checkliste ist keine Schwäche, sondern eine Stärke.

## Der Arztbesuch

### Begleitperson

Wenn Sie wissen, dass ein wichtiges Gespräch mit schwierigen Entscheidungen ansteht, bitten Sie einen Angehörigen oder eine vertraute Person um Begleitung. Eine solche Begleitung wirkt nicht nur beruhigend, sie hört das Gespräch auch

Häufig ist es auch eine Erleichterung, wenn Angehörige den Inhalt des Gespräches mitgehört haben und man zu Hause nichts mehr erklären muss. Falls weitere Personen informiert werden müssen, kann es entlastend sein, wenn Ihre Begleitung dies für Sie übernimmt.

“Vier Ohren hören mehr als zwei – eine Begleitung kann entlasten.”

mit anderen Ohren, mit grösserer emotionaler Distanz. Sie kann Fragen aus anderem Blickwinkel stellen und gegebenenfalls sachlicher bleiben, als es Ihnen möglich ist.



## **Wartezimmer**

Eine gut organisierte Arztpraxis wird immer um kurze Wartezeiten bemüht sein. Zu vermeiden sind sie nicht immer. Länger als eine Viertelstunde sollten Sie allerdings in der Regel nicht warten müssen.

Je länger die Wartezeit, desto genervter reagieren wir in der Regel. Versuchen Sie dennoch, die Zeit für sich zu nutzen. Nehmen Sie etwas zu trinken mit und ein Buch. Oder gehen Sie noch einmal Ihre Notizen für das Gespräch mit dem Arzt durch. Sie können auch die Praxisassistentinnen fragen, wie lange es noch dauern wird. Vielleicht können Sie noch etwas in der Stadt erledigen. Hat man keinen langen Weg zur Praxis, ist es oft möglich kurz vor dem Termin anzurufen, um sich bestätigen zu lassen, dass er pünktlich wahrgenommen werden kann.

Grundsätzlich gilt: Je entspannter Sie bleiben können, desto ausgeglichener starten Sie in das Gespräch.

## Behandlungszimmer

Das Drumherum muss stimmen. Ein gutes Gespräch braucht einen entsprechenden Rahmen. Es ist Sache des Arztes, seinen Patienten und Patientinnen einen solchen Rahmen

“Jedes Gespräch braucht einen passenden Rahmen.”

zu bieten. Ist er nicht gegeben, sollten Sie sich nicht scheuen, ihn einzufordern. Manchmal sind es auch nur Kleinigkeiten, die stören. Bringen Sie auch diese zur Sprache, damit Ihr Arzt weiss, was Sie brauchen und wann Sie sich wohlfühlen.

Beachten Sie folgende Punkte:

- Das Gespräch muss in ungestörter Umgebung stattfinden, die Ihre Privatsphäre schützt und in der Sie und Ihr Arzt sich aufeinander konzentrieren können. Der Flur oder ein Zimmer mit offener Tür sind ungeeignet, um über wichtige Themen zu sprechen.
- Unterbrechungen durch Dritte und Telefonanrufe sollte es nicht geben.
- Achten Sie ganz wörtlich darauf, mit Ihrem Arzt auf Augenhöhe zu sein: Sitzen oder liegen Sie tiefer, fühlt man sich schneller unterlegen.
- Ärzte, die besonderen Wert auf einen kommunikativen Rahmen legen, sitzen ihren Patienten häufig nicht genau gegenüber, mit dem Schreibtisch als Grenze zwischen sich. Angenehmer ist ein Sitzen über Eck.

## **Gleichberechtigung und Teamwork**

Für mich ist es sehr wichtig, dass die Kommunikation zwischen dem Arzt und mir auf derselben Augenhöhe stattfindet. Ein Machtgefälle darf es nicht geben. Der Arzt hat seine Fachkompetenz – aber meine Eigenkompetenz steht dieser Fachkompetenz in nichts nach.

Ich leide an juveniler idiopathischer Arthritis. Die Diagnose wurde bereits mit zwei Jahren gestellt. Ich musste lernen die Krankheit als einen Teil von mir zu akzeptieren und anzunehmen. Ich brauche einen Arzt, der mich unterstützt, mit dem ich nicht ständig diskutieren muss. Eine Zeit lang war ich bei einem Rheumatologen in Behandlung, bei dem ich regelmässig für meine Anliegen, beispielsweise eine Physiotherapieverordnung, kämpfen musste. Das kostet viel zu viel Kraft und Energie. Ich bin mit dieser Krankheit aufgewachsen. Ich kenne sie, ich kenne mich selber und weiss, was ich brauche und was mir gut tut. Ich will, dass der Arzt



Thea Reich  
Betroffene mit juveniler  
idiopathischer Arthritis

dies respektiert. Dass wir zusammen die bestmögliche Behandlung für mich besprechen und die Entscheide zusammen fällen. Dieses Prinzip der Gemeinsamkeit ist für mich die Grundlage für ein gutes Verhältnis zu meinem Arzt.

Seitdem ich den Arzt gewechselt habe, bin ich sehr zufrieden. Wir gehen herzlich und offen miteinander um. Wenn ich in die Sprechstunde komme, greift mein Arzt die Themen auf, die ich einbringe. Wenn ich beispielsweise mein Knie nicht anspreche, weiss er, dass es im Moment nicht weh tut. Er muss gar nicht nachfragen, denn er vertraut mir. Wenn ich sage, dass ich ein neues Rezept für Einlagen brauche, dann weiss er, dass diese Einlagen auch

notwendig sind. Er weiss, dass ich sonst nicht darum bitten würde. Er akzeptiert meine Eigenkompetenz. Andererseits spricht er manchmal Dinge an, an die ich nicht gedacht hätte. So bringen wir beide unsere unterschiedlichen Inputs ein.

### **Körper und Geist**

Es ärgert mich, wenn Ärzte die Ansicht vertreten, dass die Schulmedizin die einzige Behandlungsmöglichkeit ist. Ich möchte Alternativen und begleitende Massnahmen mit meinem Arzt diskutieren können.

Voraussetzung dafür ist, dass mich mein Arzt als ganzheitliche Person wahrnimmt und nicht nur die Krankheit sieht. Dafür darf er nicht nur nach meinen körperlichen Symptomen fragen. Er muss sich auch für meine psychische Verfassung interessieren. Diese spielt für das Wohlbefinden eine ebenso grosse Rolle. Nur wenn mein Arzt beides im Zusammenhang sieht, wird er mich auch vollumfänglich behandeln können.

#### **Mein persönlicher Tipp**

**für Ärzte:** Der Arzt sollte immer den Menschen sehen und nicht einzig eine Diagnose. Und er sollte Betroffene als gleichberechtigte Partner behandeln: herzlich, ehrlich, feinfühlig, aufmerksam und kommunikativ.

#### **Mein persönlicher Tipp**

**für Betroffene:** Keine Angst vor dem Begriff Patienten- oder Eigenkompetenz! Es geht nicht darum, medizinisches Fachwissen anzuhäufen. Als Betroffene bin ich dann Spezialistin, wenn ich meinen Körper kenne, auf ihn höre und meine Anliegen und Bedürfnisse formulieren und mitteilen kann. Diese Eigenkompetenz stärkt mein Selbstwertgefühl.

### Biografie und Vorbereitung

Jeder Mensch hat seine eigene Biografie. Wenn ein Patient zu mir kommt, hat er mir gegenüber immer einen grossen Vorsprung: Er kennt seine eigene Biografie – ich noch nicht. Der Patient hat Fragen und Vorstellungen, die dieser Biografie entspringen. Jeder Mensch ist anders, jeder nimmt die Dinge anders auf, jeder hat einen eigenen Zugang zur Medizin und auch einen anderen, eigenen Zugang zu seinem Körper. Ich als Arzt muss diese Biografie erst kennenlernen. Ich muss Vertrauen aufbauen.

Hilfreich für mich als Arzt ist es, wenn der Patient gut vorbereitet kommt, im Sinne von: Ich habe mir genau überlegt, was ich wissen will, welche Fragen ich stelle. Fragen sind wichtig und gleichzeitig gar nicht so einfach. Viele Patienten stellen verschlüsselte Fragen. Ein Patient, dessen Hüfte operiert wird, fragt mich beispielsweise «welche Therapien unterstützen nach der OP den Heilungsprozess?». Eigentlich wissen will er aber: «Muss ich Angst vor einer Infektion haben?», weil er genau diese Komplikation beim Bettnachbarn im Spital erlebt hat. Oder ein Patient mit



André Aeschlimann  
Rheumatologe

Rückenschmerzen spricht vielleicht nicht aus, dass er Angst vor Lähmungen und Arbeitsunfähigkeit hat, sondern stellt nur Fragen zu den Behandlungsmöglichkeiten. Für mich als Arzt ist es eine Kunst herauszufinden, welche Sorgen sich hinter den Fragen der Patienten verbergen. Und bis zu welchem Grad sie besorgt sind. Es gibt Patienten, die sich in etwas hineinsteigern. Noch viel häufiger aber unterschätzen Betroffene ihre Krankheit. Auch das kann schlecht sein. Patienten helfen mir darum, wenn sie Bedürfnisse und Ängste klar formulieren können.

### Grenzen und Fachkompetenz

Betroffene kommen mit Schmerzen und Einschränkungen und der grossen Hoffnung zum Arzt, diese zu beheben – und zwar möglichst sofort. Das geht nicht immer. Dann kann es schon einmal passieren, dass man auf Unverständnis

und Unzufriedenheit stösst. Für mich ist es sehr wichtig, nicht gleich mit zu hohen Erwartungen an den Patienten heranzutreten. Umgekehrt gilt das aber auch.

Von einem guten Arzt erwarte ich, dass er fachlich kompetent ist und ich auf Grund der Anamnese und seiner Erfahrung eine gut verständliche und klare Diagnose erhalte. Seine Kompetenz gibt mir Sicherheit. Dazu zählen auch Sozialkompetenz und Empathie. Ein Arzt, der nur mit dem Computer arbeitet und mich nicht anschaut, weckt kein Vertrauen.

Während des Termins soll sich der Arzt Zeit nehmen. Als Patient nehme ich mir in diesem Moment ja auch die Zeit, um zu ihm zu kommen. Er soll da sein für meine Fragen und wenn er keine Zeit hat, soll er das begründen. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass Patienten Verständnis aufbringen, wenn man Ihnen einen Zeitmangel erklärt und Ihnen einen späteren Termin anbietet. Aber für diese zehn Minuten, die wir miteinander haben, soll er ganz da sein und dem Patienten das Gefühl von Geborgenheit geben.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Ärzte:** Ich arbeite viel mit dem Informationsmaterial der Rheumaliga. Es ist gut verständlich und der Patient kann sich genauer mit der Erkrankung befassen. Viele offene Fragen werden darin schon beantwortet.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Betroffene:** Gerade bei seltenen oder schwierigen Diagnosen sollten Laien allerdings nicht damit beginnen, alle Daten via Internet zu interpretieren. Befunde gehören in die Hand eines kompetenten Arztes, der sie überprüfen und gut einordnen kann.

## Kommunikation

Die Wissenschaft beschäftigt sich schon seit Langem mit der spannenden Frage, wie wir kommunizieren. Die schlichte und zugleich wichtigste Feststellung dabei ist: «Man kann nicht nicht kommunizieren!» Wir kommunizieren mit anderen, ob wir es wollen oder nicht. Wir kommunizieren sprachlich (verbal) oder auch nichtsprachlich (nonverbal). Auch keine Antwort wird vom Gegenüber wahrgenommen und interpretiert.

Eine zweite sehr wichtige Regel der Kommunikation besagt, dass nicht «wahr» ist, was jemand sagt, sondern das, was der Gesprächspartner versteht. Aufgrund von Erfahrungen, Wertvorstellungen, Vorurteilen, Stimmungen nimmt jeder Mensch das Gesagte anders auf; er interpretiert es anders als andere und hört damit oft nur das, was er will (oder kann).

Dieser Umstand kann beim Arztbesuch eine besondere Rolle spielen, denn nicht selten befinden wir uns

in einer Situation, die uns stresst, wir haben Schmerzen und sind besonders empfindsam. Gleichzeitig stellt das gute Gespräch mit dem Arzt die Basis für die Behandlung dar.

## Gesprächsstart

Ein positiver Einstieg ist wichtig – sich freundlich zu begrüßen, den Blickkontakt herzustellen, sich vorzustellen. Falls Sie ins Sprechzim-

“Warten Sie in Ruhe, bis Ihr Arzt Ihnen die volle Aufmerksamkeit schenkt.”

mer kommen und der Arzt noch telefoniert, etwas in den Computer schreibt oder Ihnen den Rücken zudreht, warten Sie in Ruhe ab, bis er seine Tätigkeit beendet hat und er Ihnen die volle Aufmerksamkeit schenkt.



### **Rollentausch**

Es klingt wie ein Klischee, aber «Ärzte sind auch nur Menschen». Sie können überarbeitet und gestresst sein, sie können persönlich in schlechter Stimmung sein oder auch einfach unter dem Krankheitsverlauf von Patienten leiden. Durch eine Erkrankung und Schmerzen reagiert man meist sensibler darauf, wenn solch schlechte Stimmungen des Gesprächspartners spürbar werden. Und man ist schneller bereit, sie persönlich zu nehmen und auf sich selber zu

beziehen. Sind Sie sonst zufrieden mit Ihrem Arzt, versuchen Sie diesen Selbstbezug zu vermeiden. Nehmen Sie den schlechten Tag Ihres Arztes so gelassen hin wie möglich.

Gleichzeitig befinden Sie sich als Patient in einer Ausnahmesituation, Sie haben Schmerzen und müssen sich eventuell für schwerwiegende Therapien entscheiden. Es steht Ihnen zu, dass Ihr Arzt Ihnen einfühlsam, mit Geduld und Respekt entgegentritt und sich in Ihre Lage versetzen kann.

### **Eine Frage der Zeit**

Trotz Termindruck und Kosteneinsparungen im Gesundheitswesen haben Sie als Patient ein Recht darauf, dass sich Ihr Arzt angemessene Zeit für Sie nimmt. Wenn Sie wichtige Anliegen haben und merken, dass die Zeit zu knapp und Ihr Gesprächspartner ungeduldig ist, verschieben Sie das Gespräch. Ein Gespräch in abgehetzter Atmosphäre bringt meist keine guten Ergebnisse.

#### **Aktiv zuhören bedeutet:**

- Wahrnehmen und ausreden lassen.
- Nachfragen!
- Das Gehörte in eigenen Worten zusammenfassen bzw. nachfragen: «Habe ich das richtig verstanden?»
- Bei Fachchinesisch nachhaken: «Was bedeutet das?»
- Notizen machen – auch als Hilfe für zu Hause.

Fragen Sie den Arzt, wann Sie ein ausführlicheres Gespräch mit ihm führen können und vereinbaren Sie einen gesonderten Termin dafür. Setzen Sie sich in diesem Punkt durch.

### **Aktiv zuhören und verstehen**

Zentral in jedem Gespräch mit Ihrem Arzt ist, dass Sie genau verstehen, was er Ihnen sagt und erklärt. Nur wenn Sie die Fakten kennen, können Sie aktiv über Behandlung und Therapien mitentscheiden. Und nur dann werden Sie die Behandlung mit Überzeugung mittragen. Lassen Sie es nicht im Raum stehen, wenn Sie etwas nicht verstanden haben. Sie tun weder sich noch dem Arzt einen Gefallen damit. Grundlage für das Verstehen ist das «aktive Zuhören»:

- Achten Sie beim Zuhören darauf, ob Sie die Erläuterungen des Arztes wirklich in allen Details verstehen. Wenn nicht, teilen Sie dies Ihrem Arzt unmittelbar mit.

- Fragen Sie so lange und hartnäckig nach, bis Sie sicher sind, alles verstanden zu haben.
- Weisen Sie den Arzt auf unbekannte Fremdwörter hin. Für Ärzte sind diese so alltäglich, dass ihnen die Verwendung gar nicht mehr auffällt.
- Alle Therapieschritte sollten Ihnen klar sein. Bei Bedarf kann der Arzt auch eine Zeichnung anfertigen. Mit Hilfe einer Abbildung (Visualisierung), zum Beispiel vom kranken Gelenk und dem, was in der Operation passiert, können wir Zusammenhänge oft besser begreifen.
- Fragen Sie nach Behandlungsalternativen und lassen Sie sich auch diese genau erklären.
- Wenn Sie nicht sicher sind, ob Ihr Arzt Ihre Frage richtig verstanden hat, wiederholen Sie sie noch einmal.
- Fassen Sie in Ihren eigenen Worten zusammen, was der Arzt gesagt hat und fragen Sie ihn, ob Sie alles richtig verstanden haben.

### Richtig nachfragen

«Darf ich kurz zusammenfassen, was Sie mir erklärt haben, um sicher zu sein, dass ich alles richtig verstanden habe?» ist eine gute Art der Absicherung im Gespräch. Der Arzt merkt, ob seine Erläuterungen richtig angekommen sind und kann eventuell nachhaken. Sie selber stellen bei der Zusammenfassung schnell fest, ob alle Unsicherheiten geklärt sind.



## Notizen

Nehmen Sie neben Ihrer Checkliste auch etwas zum Schreiben mit.

Es kann in verschiedener Hinsicht nützlich sein:

- Halten Sie schon während des Gesprächs die Empfehlungen Ihres Arztes schriftlich fest. Diese Notizen sind später nicht nur eine gute Gedächtnisstütze, sondern Ihr Arzt wird auch automatisch versuchen, sich so genau wie möglich auszudrücken.
- Notieren Sie auch sofort Antworten und Punkte, die Sie noch klären wollen. Gegebenenfalls können Sie sie zum nächsten Termin wieder mitbringen.
- Vergessen Sie jedoch trotz der Notizen nicht den Blickkontakt mit Ihrem Gesprächspartner (siehe Seite 35).
- Amerikanische Selbsthilfegruppen empfehlen, den Arzt zu fragen, ob Sie das Gespräch aufnehmen können (zum Beispiel mit Hilfe eines Smartphones), und haben damit gute Erfahrungen gemacht. Fragen Sie

Ihren Arzt, ob er etwas dagegen hat. Sollte er etwas dagegen haben, lassen Sie sich seine Ablehnung erklären.

### **Mit dem Körper sprechen**

Auch unser Körper kann sprechen. Suchen Sie regelmässigen Blickkontakt – dies wirkt freundlich und signalisiert Aufmerksamkeit und sagt meinem Gegenüber, dass ich ihn ernst nehme. Eine offene Körperhaltung vermittelt Kooperationsbereitschaft – mit verschränkten Armen vor der Brust verschliesse ich mich vor dem Gesprächspartner.

Sofern es die Erkrankung und Ihre Verfassung zulassen, sollten Sie möglichst freundlich und positiv auf Ärzte und Pflegepersonal zugehen. Dies erleichtert vieles und hat nichts damit zu tun, Beschwerden herunterzuspielen oder Probleme zu leugnen. Wir reagieren automatisch ebenfalls freundlicher, wenn wir auf einen selbstbewussten, netten Menschen treffen. Ärzte sind da keine Ausnahme.

### **Ehrlich und vollständig**

Ebenso wie Sie erwarten können, dass Ihr Arzt Sie gut und gründlich informiert, hat auch Ihr Arzt ein Recht auf vollständige und vor allem ehrliche Informationen. Sprechen Sie mit Ihrem Arzt nicht nur über

“Blickkontakt signalisiert Freundlichkeit und Aufmerksamkeit.”

körperliche Symptome, sondern auch über Ihr psychisches Befinden, Ihre Ängste und Wünsche. Der Arzt und Psychologe Rolf Verres schreibt: «Wollen Sie als ganzer Mensch und nicht nur als Inhaber erkrankter Organe von Ihrem Arzt wahrgenommen werden, so präsentieren Sie dem Arzt nicht nur die Organe, sondern sich selbst!»

Halten Sie auch nicht mit Informationen hinter dem Berg, die Ihnen unangenehm sind oder peinlich, weil sie intime Punkte Ihres Lebens

### Zutaten zu einem guten Gespräch:

- Ich sehe meinen Gesprächspartner an.
- Ich verhalte mich höflich, freundlich und respektvoll.
- Ich halte meine Ausführungen kurz und möglichst sachlich.
- Ich versuche, selbstsicher aufzutreten.
- Ich bin ehrlich – auch zu mir selbst, besonders bei intimen, tabuisierten und «heiklen» Themen.

oder Ihres Körpers betreffen. Ebenso gehören schlechte Angewohnheiten klar auf den Tisch, auch wenn sie Sie in einem schlechten Licht dastehen lassen. Der Arzt kann Sie nur vollumfänglich versorgen, wenn ihm vollumfängliche Auskünfte vorliegen.

Wenn Sie eine Therapie nicht befolgen oder ein Medikament nicht einnehmen wollen, sprechen Sie mit Ihrem Arzt darüber. Es hilft allen Beteiligten wenig, wenn Sie «Ja» sagen, um sich anschliessend doch anders zu verhalten.

### Ausreden lassen

Gesprächspartner sollten sich gegenseitig ausreden lassen. Oft unterbrechen Ärzte ihre Patienten sehr schnell mit Nachfragen. Dies

kann sehr störend sein. Machen Sie Ihren Arzt darauf aufmerksam, dass Sie Ihre Ausführungen noch nicht beendet hatten, und fahren Sie mit dem fort, was Sie sagen wollten. Gehen Sie erst anschliessend auf die Nachfrage des Arztes ein. Umgekehrt sollten auch Sie den Arzt ausreden lassen.

### **Klare Ausdrucksweise**

Versuchen Sie, sich klar und deutlich auszudrücken. Verwenden Sie kurze Sätze mit einfachen Worten. Achten Sie darauf, nicht abzuschweifen oder zu weit auszuholen. Eine gute Vorbereitung ist hier sehr hilfreich (siehe Tipps Seiten 16–22). Besonders ein Rollenspiel mit einem vertrauten Menschen ist die perfekte Übung.



## **Gut informiert oder Besserwisserei?**

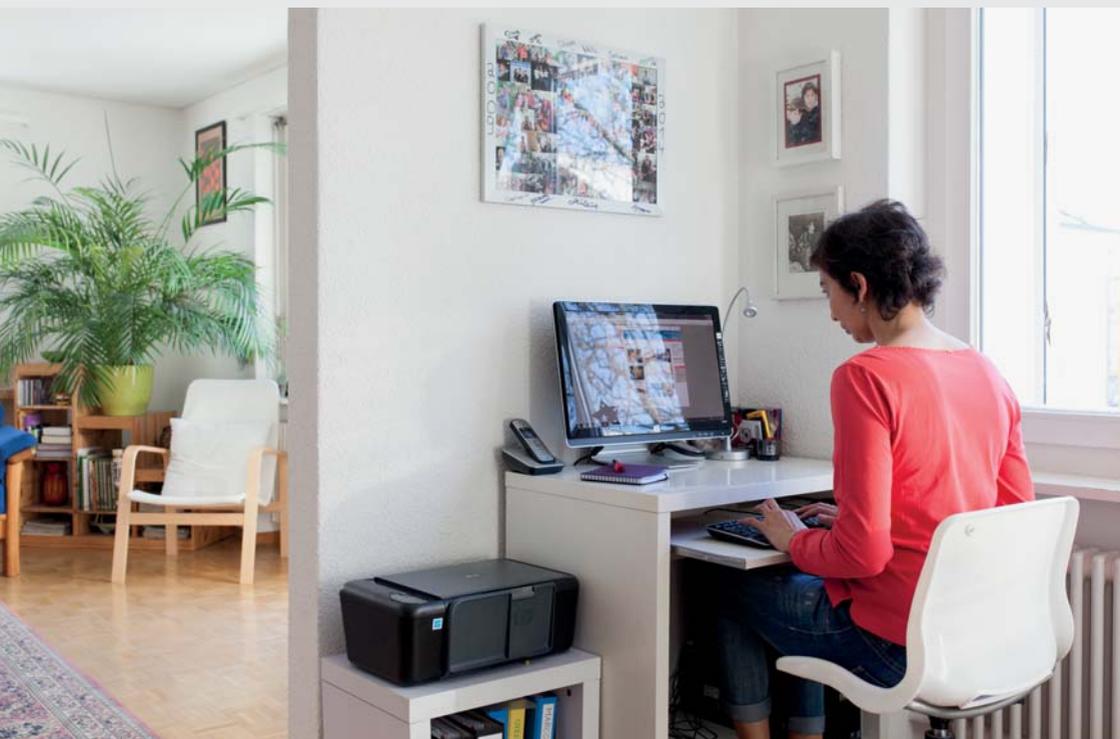
Wer sich über seine Krankheit informieren möchte, nutzt heutzutage meist das Internet. Und dies gilt nicht nur für jüngere Personen. Seiten zu Gesundheitsfragen gibt es unzählige und sie gehören zu den meistbesuchten.

Informationen aus dem Netz können ebenso hilfreich wie verwirrend sein. Die Qualität ist häufig zweifelhaft und für den Laien schwer einzuschätzen. Betroffene, die an einer chronischen rheumatischen Erkrankung leiden, deren Ursache noch immer nicht bekannt ist und bei denen der Arzt nur Symptome behandeln und den Verlauf der Erkrankung verzögern kann, greifen oft zu jedem Strohalm. Das Netz ist voll mit obskuren Heilmitteln und Erfolgsgeschichten von Menschen, die nach jahrelanger Krankheit das definitive Heilmittel gefunden haben.

Seien Sie vorsichtig mit jeder Art von schnellem Heilsversprechen.

Nutzen Sie das Internet, um sich über Ihre Erkrankung zu informieren. Je mehr Sie wissen, desto selbstbewusster können Sie mit Ihrer Krankheit und auch Ihrem Arzt umgehen. Wissen erhöht Ihre Patientenkompetenz. Aber bleiben Sie auch misstrauisch. Im Zweifelsfall sollten Sie die Informationen mit einer Fachperson besprechen. Fachlich fundierte und neutrale Informationen finden Sie zum Beispiel bei der Rheumaliga Schweiz ([www.rheumaliga.ch](http://www.rheumaliga.ch)).

Manche Ärzte haben immer noch Schwierigkeiten, wenn Patienten ihr im Internet angelesenes Wissen mit in die Praxis bringen. Gut informierte Patienten sind das eine, Besserwisserei ist etwas anderes. Gerade bei diesem heiklen Punkt ist daher eine offene, sachliche und freundliche Ebene wichtig:



- Bringen Sie nicht gleich einen Ausdruck mit in die Praxis, sondern stellen Sie Ihre Frage mit der Einleitung «Ich habe gelesen, dass...». Will der Arzt die Quelle genannt haben, seien Sie ehrlich.
- Falls Sie die Informationen ausgedruckt haben, geben Sie dem Arzt Zeit, sich mit dem Inhalt zu befassen, unter Umständen auch bis zum nächsten Termin.
- Grundsätzlich sollte ein Arzt Sie darin unterstützen, sich über Ihre Erkrankung zu informieren. Aber akzeptieren Sie auch seine kritische Haltung. Nicht alles, was Sie im Internet lesen, muss in Ihrem Fall zutreffend sein; anderes stimmt schlichtweg nicht.

### **Ehrlichkeit und Zeit**

Bei einem Arzt am wichtigsten ist für mich Ehrlichkeit – ein guter Arzt ist ehrlich und direkt. Er nimmt sich Zeit und spricht mit jedem Patienten so, dass er es auch versteht. Es ärgert mich, wenn ein Arzt ständig auf die Uhr schaut und mir das Gefühl gibt, dass ich, kaum im Zimmer drin, schon wieder draussen sein sollte.

Und es ärgert mich auch, wenn mich ein Arzt nicht ernst nimmt: Wenn ich beispielsweise Symptome schildere und der Arzt sie mit der Bemerkung «Das gehört nicht dazu» vom Tisch fegt. Ich empfinde die Symptome, sie sind da und ich möchte eine Antwort darauf.

### **Vertrauen und Zweitmeinung**

Wenn ich zum ersten Mal bei einem Arzt bin und ich ein komisches Gefühl habe, dann gehe ich trotzdem noch zwei-, dreimal hin. Es kann besser werden, wenn man sich kennenlernt. Wenn es nicht besser wird, wechsle ich den Arzt. Bei einer chronischen



Ursula Brunner  
Betroffene mit rheumatoider  
Arthritis

Erkrankung kann man sich ein schlechtes Verhältnis zum Arzt nicht leisten. Es kostet viel zu viel Energie, die man für die Erkrankung so dringend braucht.

Bei entzündlichem Rheuma ist eine rechtzeitige, schnelle und gute Medikation extrem wichtig. Da darf man nicht lange rumprobieren und sollte rasch zum Facharzt, sprich Rheumatologen überwiesen werden. Bekomme ich als Rheumabetroffene immer nur Cortison und keine Basismedikamente, stimmt etwas nicht. Dann muss ich rasch den Arzt wechseln oder zumindest eine Zweitmeinung einholen. Überhaupt sollte man im Zweifelsfall auf eine Zweitmeinung nicht verzichten.

Als ich am Anfang meiner Rheumatoiden Arthritis die Medikamente nicht gut vertragen habe, habe ich eine Zweitmeinung eingeholt. Mein Arzt war deshalb nicht betupft. Und ich bin heute noch bei ihm. Wir haben inzwischen eine lange Beziehung aufgebaut, wir funktionieren zusammen. Und dabei bin ich als Patientin im Laufe der Zeit nicht «einfacher» geworden. Ich habe lange Erfahrung mit meiner Krankheit, habe viel Wissen und möchte dieses auch einbringen. Mein Arzt respektiert dieses Wissen und traut mir darum vieles zu. Zum Beispiel, dass ich selber weiss, was bei einem Schub zu tun ist, welche Medikamente ich nehmen muss, dass ich erst komme, wenn es trotzdem nicht besser wird. Der Aufbau eines so guten Vertrauensverhältnisses braucht Zeit.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Ärzte:** Vertrauen Sie auf die Eigenkompetenz Ihrer Patienten. Chronische Schmerzpatienten haben lange Erfahrung mit ihrer Krankheit. Trauen Sie ihnen zu, dass sie wissen, was bei einem Schub zu tun ist, was ihnen gut tut und wann sie zum Arzt gehen müssen. Respektieren Sie diese Eigenkompetenz.

### **Mein persönlicher Tipp**

**für Betroffene:** Notizen machen! Auf dem iPhone, in der Agenda, in einem Schmerztagebuch. Alle Symptome und Beschwerden kurz notieren, Schmerzen am besten anhand einer Schmerzskala einstufen. Wir alle haben einen stressigen Alltag. Und dann sitzt man beim Arzt und überlegt plötzlich: «Wann war das? Und was hatte ich da genau?» Das ist mir selber auch schon so gegangen. Da helfen diese Notizen sehr.

## Respekt und Information

Meiner Ansicht nach sind die wichtigsten Aspekte in der Arzt-Patienten-Beziehung der gegenseitige Respekt und das gegenseitige Vertrauen. Als Arzt merkt man schnell, ob ein Patient Vertrauen hat oder nicht.

Dazu gehört auch, dass mich die Patienten umfassend und offen informieren, während sie bei mir in Behandlung sind. Das ist wichtig für meine Arbeit und wichtig für den Erfolg der Therapie. Viele Rheumabetroffene wollen beispielsweise alternative Therapien ausprobieren und sich von anderen Fachpersonen beraten lassen. Das stört mich nicht; ganz im Gegenteil. Wenn das für die Patienten wichtig ist, unterstütze ich sie gerne darin. Aber nur, wenn sie offen mit mir darüber sprechen und wir Diagnose und Therapie gemeinsam diskutieren können. Die Realität zeigt aber, dass viele Patienten das hinter meinem Rücken machen und ich viel zu spät davon erfahre. Dies macht die Behandlung schwieriger und ist für mich ein Zeichen von zu wenig Vertrauen.



Dr. Nicola Keller  
Rheumatologe

Ich höre den Patienten gerne zu und suche das Gespräch. Ich habe das Gefühl, dass das sehr geschätzt wird. Viele meiner Patientinnen und Patienten leiden unter chronischen Schmerzen und brauchen diese Zeit und das Gespräch. Rheuma hat viele Gesichter. Die Erkrankungen kann man nicht verallgemeinern, ebenso wenig wie die Patienten, ihre Bedürfnisse und den Umgang mit ihnen. Patienten mit entzündlichen Krankheitsbildern kann ich leichter helfen. Patienten mit chronisch degenerativen oder somatischen Formen brauchen eine andere Art der Zuwendung. Ich versuche diesen unterschiedlichen Bedürfnissen mit Menschlichkeit nachzukommen.

## Sympathie und Zufriedenheit

Es ist absolut normal, dass es Patienten gibt, denen ich weniger sympathisch bin als anderen und umgekehrt. Als Arzt ist es an mir, alle Betroffenen mit der gleichen Professionalität zu behandeln. Und es kann nach längerer Therapie durchaus sein, dass sich eine Art Freundschaft zwischen mir und dem Patienten entwickelt; da kann ich dann auch sehr persönlich involviert sein.

Die Erfahrung zeigt, dass Patienten einfach nicht mehr kommen, wenn sie mit der Behandlung nicht zufrieden sind. Rückmeldungen erhält man wenig. Wenn dies bei Patienten passiert, die ich länger betreut habe, beschäftigt mich das sehr. Gerade weil ich meinte, das Beste zum Wohle des Betroffenen getan zu haben. Das trifft mich. Aber es passiert nur sehr selten.

### Mein persönlicher Tipp

**für Ärzte:** Der Arzt sollte dem Patienten nie mit Arroganz oder Überheblichkeit begegnen. Die Qualitäten, die ich selber bei einem Arzt schätze, sind Respekt, die Fähigkeit des Zuhörens, Einfühlungsvermögen und das Verständnis dafür, was hinter dem aktuellen Krankheitsbild steht. Der gute Arzt ist nicht notwendigerweise der Professor, der alles weiss über die Krankheitsbilder, sondern der, der mir das Gefühl gibt, wichtig zu sein.

### Mein persönlicher Tipp

**für Betroffene:** Ich finde es schwierig, Ratschläge im Verhalten zu Patienten mit rheumatischen Erkrankungen zu geben. Wenn ich überhaupt einen Rat erteilen kann, dann jenen, Vertrauen zu haben in den eigenen Arzt, sei es nun der Hausarzt oder der Rheumatologe. Und aufgrund dieses Vertrauens Diagnose und Therapie offen und ehrlich zu diskutieren.

# Wenn es Probleme gibt

## Schwierigkeiten ansprechen

### Ich bin nicht einverstanden

Wenn Sie mit einer Aussage des Arztes, einem Behandlungsplan oder einem Medikament nicht einverstanden sind, muss Ihr Arzt das wissen. Erklären Sie ihm sachlich, warum Sie seine Ansicht nicht teilen. Haben Sie das Selbstvertrauen, Medikamente oder Therapien anzusprechen, die nicht geholfen haben. Ihre Rückmeldungen sind eine Möglichkeit für den Arzt, noch einmal zu reflektieren, und sie enthalten wichtige Hinweise für weitere Schritte. Vielleicht ist es dem Arzt möglich, Ihnen eine Alternativbehandlung vorzuschlagen, die besser für Sie geeignet ist.

In der Regel wird Ihr Arzt mit einer Ablehnung umgehen können und Ihre Bedenken ernst nehmen. Entstehen jedoch Probleme, wird das Gespräch zu emotional oder gerät an einen toten Punkt, dann sollten Sie es beenden und um

einen neuen Termin bitten. Mit etwas zeitlicher Distanz können Sie das Gespräch dann sachlicher wieder aufnehmen.

### Ich möchte eine zweite Meinung

Sie haben ein Recht auf eine zweite Meinung. Gerade bei komplizierten, schwerwiegenden Entscheidungen ist eine Zweitmeinung empfehlenswert. Sie kann Alternativen aufzeigen oder durch Bestätigung Sicherheit geben.

“Sie haben das Recht auf eine zweite Meinung.”

Sprechen Sie offen und sachlich mit Ihrem Arzt über den Wunsch nach einer Zweitmeinung. Ein guter Arzt wird Sie darin unterstützen und kann Ihnen vielleicht sogar eine Empfehlung geben, wohin Sie sich wenden können.



Wollen Sie eine Zweitmeinung einholen, weil Sie mit Ihrem Arzt unzufrieden sind, können Sie dies natürlich auch ohne sein Wissen tun. Steht die zweite Meinung im Gegensatz zum Bisherigen, müssen Sie Ihren Arzt damit konfrontieren, wenn Sie weiter bei ihm in Behandlung bleiben wollen. Bezieht er dazu keine Stellung, sollten Sie den Arzt wechseln (siehe auch Seite 46).

### **Ich brauche Bedenkzeit**

Willigen Sie in Therapien nur ein, wenn Sie sich wirklich dafür entschieden haben. Sind Sie zum Beispiel unsicher, ob eine Gelenkversteifung bereits notwendig ist oder Sie noch warten wollen, nehmen Sie sich Bedenkzeit. Bitten Sie den Arzt um eine Verschiebung und überlegen Sie sich, warum Sie unsicher sind. Fühlen Sie sich

nicht ausreichend informiert? Haben Sie zu grosse Angst vor Ihrer Entscheidung? Schreiben Sie auf, was Sie bedrückt und überlegen Sie erneut, wo Sie Hilfe für Ihre Fragen erhalten können. Nehmen Sie Ihre Aufzeichnungen als Diskussionsgrundlage zum nächsten Termin mit.

### **Arztwechsel**

Erfahrene Ärzte warnen davor, den Arzt vorschnell zu wechseln. Sie raten dazu, bei Unzufriedenheiten auf jeden Fall zunächst das Gespräch mit ihm zu suchen und ihn auf die Probleme anzusprechen. Geben Sie ihm die Gelegenheit, auf Ihre Kritik zu reagieren.

Bevor Sie den Arzt wechseln, sollten Sie auch hinterfragen, warum Sie dies wollen. Sind Sie mit der Persönlichkeit des Arztes unzufrieden? Stimmt die Chemie nicht? Besitzt er Ihr Vertrauen nicht? Dann hilft in der Regel tatsächlich nichts anderes als die Suche nach einem anderen Arzt. Stört Sie eher die Praxisorganisation? Fühlen Sie sich schlecht informiert?

Dann sprechen Sie Ihren Arzt auf jeden Fall darauf an. Oder sind Sie unzufrieden mit dem Behandlungserfolg? Dann sollten Sie auch Ihre eigenen Erwartungen überprüfen. Ärzte sind keine Götter

“Suchen Sie bei Problemen das Gespräch mit dem Arzt.”

in Weiss, die allmächtig die Heilung herbeiführen können. Haben Sie gemeinsam ein Therapieziel festgelegt? Wurde dieses nicht erreicht? Warum wurde es nicht erreicht? Wäre dies auch bei einem anderen Arzt der Fall gewesen? Müssen Sie eventuell akzeptieren, dass Ihr Fall schlechter verläuft als zu vermuten war? Stellen Sie sich diese kritischen Fragen, bevor Sie den Arzt wechseln. Jeder Wechsel bedeutet auch einen Neuaufbau des gegenseitigen Vertrauens und Kennens.

## Arztgespräch im Spital

Bei vielen Rheumaerkrankungen lassen sich Spitalaufenthalte und Operationen nicht vermeiden. Ein Spital hat seine eigenen Regeln und der Umgang mit den Ärzten ist ein anderer als der mit dem vertrauten Hausarzt oder Rheumatologen.

Handelt es sich bei dem Aufenthalt um einen längerfristig geplanten Eingriff, hat man die Gelegenheit, den Operateur vorher kennenzulernen oder sich das Spital sogar nach dem Operateur auszuwählen. Anders ist es bei einer Notfall-Einlieferung. Sie reisst uns aus unserem gewohnten Leben, oft sind Schrecken und Furcht gross. Darunter kann auch das Verhältnis zum Arzt leiden. Wir lassen die Dinge eher mit uns geschehen und können vielleicht keine aktive Rolle mehr übernehmen.

So oder so aber gelten auch für das Spital die Grundregeln der Kommunikation:

- Der äussere Rahmen muss stimmen: Das heisst, Sie haben auch im Spital ein Anrecht auf Privatsphäre. Wenn Sie kein Einzelzimmer haben, müssen Sie nicht dulden, dass Zimmernachbarn alles mithören. Bitten Sie im Zweifelsfall um einen ruhigen Raum, wenn wichtige persönliche Fragen anstehen.
- Bleiben Sie auf Augenhöhe: Steht der Arzt am Fussende des Bettes und blickt von oben aus der Distanz auf Sie herab, fordern Sie ihn auf, sich neben das Bett zu setzen. Sie schaffen damit eine gleichberechtigte Basis. Ebenso soll er sich aber nicht auf die Bettkante setzen und Ihnen dadurch zu nah kommen. Die meisten Menschen empfinden einen bis eineinhalb Meter Abstand als angenehm.



- Bei der Visite Ruhe bewahren: Besonders anstrengend kann es sein, wenn sich eine Horde von Ärzten um das Bett versammelt. Konzentrieren Sie sich nur auf den Arzt, mit dem Sie sprechen möchten. Blenden Sie die anderen nach Möglichkeit aus.
- Anrecht auf Zeit und Information: Klären Sie kurze Fragen während der Visite. Bitten Sie für umfangreichere Aufklärung um einen gesonderten Termin. Lassen Sie sich, wenn möglich, den Sachverhalt aufzeichnen. Fragen Sie auch im Spital hartnäckig nach, bis Sie genau verstanden haben, was mit Ihnen passiert.

- Fremde Ärzte: Bestehen Sie darauf, dass sich fremde Ärzte mit Namen und Funktion vorstellen. Stellen Sie sich auch umgekehrt vor und achten Sie darauf, dass die Krankenakte Ihren Namen trägt. Wenn Sie unsicher sind, ob Sie verwechselt werden, fragen Sie unbedingt sofort nach.

## “Die Grundregeln der Kommunikation gelten auch im Spital.”

- Beschwerden: Grundsätzlich ist das Spital ein vielschichtiger Betrieb, in dem Sie auf die unterschiedlichsten Berufsstände treffen, komplexe Strukturen und Hierarchien. Viele Mitarbeitende stehen unter grossem Druck

und Stress. Überlegen Sie sich bei Beschwerden gründlich, ob diese wichtig sind und wenn ja, bei wem Sie mit Ihrem Anliegen an der richtigen Adresse sind. Suchen Sie dann das offene Gespräch. Versuchen Sie darin sachlich zu bleiben und Ihr Gegenüber nicht anzuklagen. Schildern Sie in der Ich-Form Ihre Perspektive der Situation («Ich fühle mich nicht gut, weil...»). Haben Sie mit Ihren Einwänden keinen Erfolg, wenden Sie sich an die Vorgesetzte. Im Notfall kann man auch den Hausarzt als Vermittler einschalten.

## Kennen Sie Ihre Rechte?

Die meisten Ärzte und über 70 Ärzteorganisationen in der Schweiz sind Mitglied der «Verbindung der Schweizer Ärztinnen und Ärzte», abgekürzt FMH. Die FMH hat eine für alle Mitglieder geltende Standesordnung aufgestellt, die wichtige Berufspflichten und berufsethische Regeln der Ärzte festschreibt.

Inhalt sind unter anderem die Aufklärungspflicht des Arztes sowie Behandlungsgrundsätze, das Auskunftsrecht der Patienten, ihr Recht auf eine freie Arztwahl und anderes mehr. Eingegangen wird aber auch auf das Erkennen eigener Grenzen und das Leistungsvermögen des Arztes sowie Grundlagen der kollegialen Zusammenarbeit.

So finden sich zum Beispiel folgende wichtige Artikel:

### Art. 10

«Arzt und Ärztin klären ihre Patienten und Patientinnen in verständlicher Form über den Befund, die beabsichtigten diagnostischen und

therapeutischen Massnahmen, deren Erfolgsaussichten und Risiken sowie über allfällige Behandlungsalternativen auf.

Sie wägen sorgfältig ab, auf welche Art und Weise sie das Aufklärungsgespräch führen und wie viele Informationen sie ihren Patienten und Patientinnen zumuten können.»

### Art. 13

«Patienten und Patientinnen können Auskunft über ihre Krankenunterlagen verlangen. Auf Wunsch sind Kopien anzufertigen und ihnen herauszugeben. Arzt und Ärztin können die Auskunft nur verweigern, einschränken oder aufschieben, soweit überwiegende Interessen Dritter oder überwiegende eigene Interessen dies erfordern.»

### Art. 16

«Wünschen Patienten oder Patientinnen von sich aus den Beizug eines zweiten Arztes oder einer zweiten Ärztin, so sind sie bei deren Wahl nach bestem Wissen zu beraten.»

## Art. 24

«Arzt und Ärztin sind zu kollegialer Zusammenarbeit mit Ärzten und Ärztinnen verpflichtet, die gleichzeitig oder nacheinander denselben Patienten oder dieselbe Patientin behandeln. Arzt und Ärztin haben vor-, mit- oder nachbehandelnden Ärzten und Ärztinnen auf Verlangen die erhobenen Befunde zu übermitteln und sie über die bisherige Behandlung zu informieren, soweit das Einverständnis des Patienten oder der Patientin vorliegt oder anzunehmen ist.»

Die Standesordnung der FMH regelt somit die wichtigsten Rechte und Pflichten von Patient und Arzt. Auf vieles wurde in dieser Broschüre bereits näher eingegangen. Im Internet ([www.fmh.ch](http://www.fmh.ch) → Rechtliche Grundlagen → Standesordnung) ist das Dokument für Interessierte frei einsehbar. Nicht in allen Fällen decken sich Anspruch und Realität. Das Wissen um die eignen Rechte stärkt jedoch das Selbstbewusstsein, dieses auch sachlich einzufordern.



“Wir wünschen Ihnen Ärzte, die Sie auf dem Weg mit der Rheumenerkrankung unterstützend und respektvoll begleiten.”

## Liebe Leserin, lieber Leser

Eine gute Arzt-Patienten-Beziehung besitzt Heilkraft. Eine gelungene Begegnung mit Ihrer behandelnden Ärztin kann Ihre Selbstheilungskräfte stärken. Ganz zentral ist hier das Vertrauen. Vertrauen Sie Ihrem Arzt? Trauen Sie ihm zu, dass er sein Bestes für Sie gibt? Er wird es Ihnen danken, indem er auch Ihnen vertraut: Ihrem Wort, Ihrem Urteil, Ihrer Selbsteinschätzung. Nicht zuletzt wird er Ihnen mehr Kraft und Kompetenz zutrauen. Dieses Zutrauen des Arztes lässt ihn noch ermutigender auf Sie zugehen – und genau in dieser Ermutigung, in diesem Zutrauen des Arztes in Sie liegt die Heilkraft.

Auf der Reise durch eine Krankheit hat man zwei wichtige Begleiter: den äusseren Arzt und den inneren

Arzt. Der berühmte Urwaldarzt und Friedensnobelpreisträger Albert Schweitzer forderte seine Kollegen mit folgendem Gedanken heraus:

«Alle Patienten tragen ihren eigenen Arzt in sich. Sie kommen zu uns, ohne diese Wahrheit zu kennen. Wir sind dann am erfolgreichsten, wenn wir dem Arzt, der in jedem Patienten steckt, die Chance geben, in Funktion zu treten.»

Wie können Sie Ihren Arzt dabei unterstützen, Ihrem inneren Arzt die Chance zu geben, in Funktion zu treten? Ihr äusserer Arzt ist der Experte für die Krankheit. Ihr innerer Arzt jedoch ist Experte für Sie in der Krankheit. Kein anderer als Sie selbst ist befähigt, Ihr Inneres zu erkennen: Ihre Bedürfnisse, Ihre Wünsche, Ihre Ängste und Hoffnun-

gen. Und hier liegt die Verantwortung Ihres inneren Arztes: Ihrem äusseren Arzt klar zu machen, was Sie sich wünschen und was Sie brauchen. Klipp und klar. Voller Respekt. Auf Augenhöhe.

Viele Ärzte beklagen, dass ihre Patienten nicht offen und klar mit ihnen sprechen und sie ihnen damit auch nicht in ihren Bedürfnissen begegnen können. Die Sprechzeit ist meist kurz bemessen, denn Zeit ist in unserem Gesundheitswesen ein knappes Gut. Nutzen Sie diese, indem Sie sich gut vorbereiten. Eine gute Vorbereitung beginnt mit der Innenschau: Wie geht es mir? Was möchte ich verändert haben? Was ist mein Ziel? Was sind meine Bedürfnisse? Wenn Sie die Antworten gefunden haben, schreiben Sie sie auf – kurz, knackig und

klar formuliert. Nehmen Sie sie mit in die nächste Sprechstunde und unterstützen Sie so Ihren äusseren Arzt.

Auf Ihrer Reise durch die Krankheit wünsche ich Ihnen berührende, heilsame und gelingende Begegnungen mit Ihren Ärzten – sowohl dem äusseren als auch dem inneren.

### **Delia Schreiber**

*Lic. phil. Psychologin*

Autorin von

#### **Wie geht's weiter, Doc?**

Wie sich Patienten mit ihren Ärzten besser verstehen  
Schreiber Delia et al., Kösel Verlag, München 2010,  
ISBN 978-3-466-34554-0

# Weitere Literatur

Die Rheumaliga Schweiz gibt rund 50 Publikationen heraus, die meisten davon kostenlos. Zum Verfasserkreis zählen Fachärzte für Rheumatologie, Physio- und Ergotherapeutinnen, Ernährungsberater und Psychologinnen.

## **Rheumatoide Arthritis**

Broschüre (D 341) gratis

## **Arthrose**

Broschüre (D 301) gratis

## **Osteoporose**

Broschüre (D 305) gratis

## **Rückenschmerzen**

Broschüre (D 311) gratis

## **Fibromyalgie**

Broschüre (D 371) gratis

## **Im Beruf auf den Beinen**

Broschüre (D 3016) gratis

## **Gelenk-Schutz**

Broschüre (D 350) gratis



**Auf gar keinen Fall!**

So vermeiden Sie Stürze  
Broschüre (D 1080) gratis

**Aktiv gegen Osteoporose**

Faltblatt (D 1025) gratis

**Komplementärmedizin**

Broschüre (D 3004) gratis

**Medikamente**

Broschüre (D 303) gratis

**Rheuma-Schmerzen  
aktiv lindern**

Buch (D 470) CHF 25.00

**Rheumamagazin forumR**

Jahresabonnement, erscheint 4x pro  
Jahr, (D 402) CHF 16.40

**Hilfsmittel 2015/16**

Katalog (D 003) gratis

**www.rheumaliga-shop.ch**

**Bestelllinie: Tel. 044 487 40 10**



# Nützliche Kontakte

## Rheumaliga Schweiz

Sekretariat: Tel. 044 487 40 00, [www.rheumaliga.ch](http://www.rheumaliga.ch)

Bestellungen: Tel. 044 487 40 10, [www.rheumaliga-shop.ch](http://www.rheumaliga-shop.ch)

## Kantonale Rheumaligen

**Aargau**, Tel. 056 442 19 42, [info.ag@rheumaliga.ch](mailto:info.ag@rheumaliga.ch)

**Beide Appenzell**, Tel. 071 351 54 77, [info.ap@rheumaliga.ch](mailto:info.ap@rheumaliga.ch)

**Beide Basel**, Tel. 061 269 99 50, [info@rheumaliga-basel.ch](mailto:info@rheumaliga-basel.ch)

**Bern**, Tel. 031 311 00 06, [info.be@rheumaliga.ch](mailto:info.be@rheumaliga.ch)

**Freiburg**, Tel. 026 322 90 00, [info.fr@rheumaliga.ch](mailto:info.fr@rheumaliga.ch)

**Genf**, Tel. 022 718 35 55, [laligue@laligue.ch](mailto:laligue@laligue.ch)

**Glarus**, Tel. 055 610 15 16, [rheumaliga.gl@bluewin.ch](mailto:rheumaliga.gl@bluewin.ch)

**Jura**, Tel. 032 466 63 61, [ljcr@bluewin.ch](mailto:ljcr@bluewin.ch)

**Luzern, Unterwalden**, Tel. 041 377 26 26, [rheuma.luuw@bluewin.ch](mailto:rheuma.luuw@bluewin.ch)

**Neuenburg**, Tel. 032 913 22 77, [info.ne@rheumaliga.ch](mailto:info.ne@rheumaliga.ch)

**Schaffhausen**, Tel. 052 643 44 47, [rheuma.sh@bluewin.ch](mailto:rheuma.sh@bluewin.ch)

**Solothurn**, Tel. 032 623 51 71, [rheumaliga.so@bluewin.ch](mailto:rheumaliga.so@bluewin.ch)

**St.Gallen, Graubünden, Fürstentum Liechtenstein**,

Tel. 081 302 47 80, [info.sgflgr@rheumaliga.ch](mailto:info.sgflgr@rheumaliga.ch)

**Tessin**, Tel. 091 825 46 13, [info.ti@rheumaliga.ch](mailto:info.ti@rheumaliga.ch)

**Thurgau**, Tel. 071 688 53 67, [info.tg@rheumaliga.ch](mailto:info.tg@rheumaliga.ch)

**Uri, Schwyz**, Tel. 041 870 40 10, [rheuma.uri-schwyz@bluewin.ch](mailto:rheuma.uri-schwyz@bluewin.ch)

**Waadt**, Tel. 021 623 37 07, [info@lvr.ch](mailto:info@lvr.ch)

**Wallis**, Tel. 027 322 59 14, [vs-rheumaliga@bluewin.ch](mailto:vs-rheumaliga@bluewin.ch)

**Zug**, Tel. 041 750 39 29, [rheuma.zug@bluewin.ch](mailto:rheuma.zug@bluewin.ch)

**Zürich**, Tel. 044 405 45 50, [admin.zh@rheumaliga.ch](mailto:admin.zh@rheumaliga.ch)

## **Patientenorganisationen**

### **Schweizerische Fibromyalgie-Vereinigung**

Tel. 024 425 95 75 / 77, [www.suisse-fibromyalgie.ch](http://www.suisse-fibromyalgie.ch)

### **Schweizerische Lupus Erythematoses Vereinigung**

Tel. 056 245 23 74, [www.lupus-suisse.ch](http://www.lupus-suisse.ch)

### **Schweizerische Polyarthritiker Vereinigung**

Tel. 044 422 35 00, [www.arthritis.ch](http://www.arthritis.ch)

### **Schweizerische Vereinigung Morbus Bechterew**

Tel. 044 272 78 66, [www.bechterew.ch](http://www.bechterew.ch)

### **Schweizerische Vereinigung Osteogenesis imperfecta**

Tel. 043 538 52 75, [www.glasknochen.ch](http://www.glasknochen.ch)

### **Schweizerische Vereinigung der Sklerodermie-Betroffenen**

Tel. 077 406 09 58, [www.sclerodermie.ch](http://www.sclerodermie.ch)

## **Verbände und Fachstellen**

### **ErgotherapeutInnen-Verband Schweiz**

Tel. 031 313 88 44, [www.ergotherapie.ch](http://www.ergotherapie.ch)

### **physioswiss**

Tel. 041 926 69 69, [www.physioswiss.ch](http://www.physioswiss.ch)

### **Spitex Verband Schweiz**

Tel. 031 381 22 81, [www.spitex.ch](http://www.spitex.ch)

### **EXMA Vision, Schweizerische Hilfsmittel-Ausstellung**

Industrie Süd, Dünnerstrasse 32, 4702 Oensingen,

Tel. 062 388 20 20, [www.sahb.ch](http://www.sahb.ch)

# Über die Rheumaliga Schweiz

Die Rheumaliga Schweiz setzt sich für Menschen mit einer rheumatischen Erkrankung ein und fördert die Gesundheit. Sie erbringt ihre Dienstleistungen schweizweit und richtet sich damit an Betroffene, Fachleute im Gesundheitswesen, Ärzte und die Öffentlichkeit.

## Die Rheumaliga Schweiz bietet Ihnen:

- Bewegungskurse im Trockenen oder im Wasser
- Hilfsmittel und Publikationen
- Beratung, Information und Schulung für Betroffene und Fachpersonen
- Präventions- und Gesundheitsförderung

Weitere Informationen finden Sie auf dem Schweizer Rheuma-Portal **www.rheumaliga.ch**, oder rufen Sie uns an, wir sind für Sie da:  
**Tel. 044 487 40 00.**

**Unterstützen Sie die Arbeit der  
Rheumaliga Schweiz mit einer Spende!  
Herzlichen Dank.**

Postkonto 80-237-1  
IBAN CH29 0900 0000 8000 0237 1

Bank UBS Zürich  
IBAN CH83 0023 0230 5909 6001 F



# Kleine Helfer, grosse Wirkung

Entdecken Sie unsere 200  
praktischen Hilfsmittel  
[www.rheumaliga-shop.ch](http://www.rheumaliga-shop.ch)



Alle Artikel werden von Fachleuten geprüft.



**Rheumaliga Schweiz**  
Bewusst bewegt

## Impressum

Autorin            Katrin Bleil, Rheumaliga Schweiz  
Gestaltung        Bleil + Grimm GmbH, Laufenburg  
Fotos                Conradin Frei, Zürich  
Projektleitung    Katrin Bleil, Rheumaliga Schweiz  
                          Marianne Stäger, Rheumaliga Schweiz  
Herausgeber      © by Rheumaliga Schweiz, 2015

## Dank

Die Rheumaliga Schweiz dankt Portia Rossi und Dr. med. Manuel Klöti mit Team für die Fotostrecke.

Leben mit Rheuma  
D 309

14'000/OD/07.2015

Ihre Experten für  
rheumatische Krankheiten

—

Rheumaliga Schweiz  
Josefstrasse 92  
8005 Zürich

Tel. 044 487 40 00  
Fax 044 487 40 19  
info@rheumaliga.ch  
www.rheumaliga.ch

Mit freundlicher Unterstützung der  
Eugen & Elisabeth Schellenberg-Stiftung  
sowie der Georg und Bertha Schwyzer-  
Winiker Stiftung



**Rheumaliga Schweiz**  
Bewusst bewegt