

# Wie man gelassen beim Arzt wartet

**Gesundheit** Tipps vom Pflegewissenschaftler – Positive Gedanken helfen bei Behandlung

Von Dr. German Quernheim

Im Gesundheitswesen sind für Patienten Warten und das Erleben von Verzögerungen ein häufiger Anlass für Beschwerden. Studien belegen, dass sich mit jeder Verzögerung um zehn Minuten die Zufriedenheit um 8 Prozent reduziert. Das bedeutet, dass Patienten nach zwei Stunden jeglicher Rest an Zufriedenheit abhandelt. Bevor dieser Zustand eintritt, können Betroffene selbst ihr Warten deutlich angenehmer gestalten. Hier einige hilfreiche Tipps für Patienten:

**1 Informationsmanagement:** Wartezeiten werden viel eher akzeptiert, wenn verständlich und nachvollziehbar argumentiert wird, warum es zu Verzögerungen kommt. Fordern Sie als Patient wahrheitsgemäße Zeitangaben ein. Ein angekündigter Augenblick definiert sich mit 3, ein Moment mit 90 Sekunden. Betroffene möchten nicht belogen werden. Wenn der Patient bereits bei Eintritt in die Praxis erfährt, dass es heute noch mindestens zwei Stunden dauert, ist er gegebenenfalls verärgert,

„Menschen, die mit positiven Gedanken an Untersuchungen und Behandlungen herangehen, erreichen durch ihren Optimismus bessere Behandlungsergebnisse als pessimistische Zeitgenossen.“

Dr. German Quernheim,  
Pflegewissenschaftler aus Montabaur

kann aber manchmal noch umdisponieren, etwa Einkäufe erledigen oder seine Zeit anders nutzen. Auf jeden Fall herrscht durch die realistische Angabe mehr Klarheit, und das Warten fällt leichter, als wenn Patienten in jeder Sekunde mit ihrem Aufgerufenwerden rechnen müssen. Im Extremfall kann langes Warten sogar Scha-



Warten auf den Arzt kann Patienten enorm stressen: Viele wissen das, doch die wenigsten tun etwas dagegen, obwohl sich die Zeit im Wartezimmer schon mit einigen Tricks angenehmer gestalten lässt.

Foto: Adobe Stock

densersatzansprüche begründen: Studien belegen, dass manche Patienten seit dem Vorabend 18 Uhr bis zu ihrer Operation am nächsten Nachmittag 16 Uhr über 22 Stunden nüchtern waren. Betroffene mit einem so langen Flüssigkeits- und Nahrungszug haben Aussicht auf Schadensersatzansprüche, wenn anschließend zusätzliche Komplikationen wie Wundheilungsstörungen auftreten. Dann muss die Klinik beweisen, dass diese nicht aufgrund der langen Nüchternheit entstanden sind.

**2 Warten als Kunst:** Als Patient haben Sie die Wahl, Ihre Wartezeit zur entspannten und sinnstiftenden Zeit zu verändern. Wie wollen Sie die Wartezeit erleben? Im Grunde wissen Sie selbst ganz genau, wie Sie in gewissen Grenzsituationen geduldig bleiben. Denn ob an der roten Ampel, in der Schlange an der Kasse oder in der Klinik beziehungsweise Praxis – Sie konnten oftmals in der Vergangenheit mit solchen Situationen gut umgehen. Stellen Sie sich also die Frage: Was ist jetzt anders?

**3 Wer sich beschäftigt, wartet nicht:** Sie können sich wegen der Verzögerung ärgern oder es so hinnehmen und das Beste daraus machen. Wie wäre es, mit den anderen Patienten um Sie herum in Kontakt zu kommen, etwas Spannendes zu lesen oder Unterhaltendes zu sehen? Fragen Sie die Mitarbeiter nach entsprechenden Angeboten. Sie könnten sich auch mit Ihrer Liste der unerledigten Dinge beschäftigen oder sich selbst etwas Gutes tun: Das Wort „Warten“ hat wie im Begriff „Wartungsvertrag“ auch die Bedeutung „etwas zu pflegen“. Nutzen Sie Wartesituationen zur spontanen Selbstpflege. Atmen Sie langsamer aus und senken Sie damit Ihren Blutdruck. Nutzen Sie die Zeit des Nichtstuns, und tanken Sie erfolgreich Ihren Akku wieder auf.

**4 Stärken Sie Ihr Selbstbewusstsein:** Manchmal werden Patienten wütend, wenn sie einen Verstoß gegen ihren Gerechtigkeitsinn empfinden. Dann können ihre Emotionen so richtig in Wallung geraten. Liefern Sie sich Ihrer

eigenen Entrüstung, in der Sie vielleicht Dinge tun oder sagen, die Ihnen später leidtun, nicht schutzlos aus, sondern lernen Sie, diese im Griff zu haben. Empfehlenswert ist es, wenn Sie Ihrer Irritation Ausdruck verleihen, statt sich von blinder Wut überwältigen zu lassen. Beispiel: „Ich warte nun schon seit 50 Minuten auf meinen Termin, ohne dass Sie mich über den Fortgang informieren. Das irritiert mich ...“

**5 Den Behandlungserfolg positiv ausmalen:** Menschen, die mit positiven Gedanken an Untersuchungen und Behandlungen herangehen, erreichen durch ihren Optimismus bessere Behandlungsergebnisse als pessimistische Zeitgenossen. Durch positive Vorstellungen sind Sie in der Lage, sich jetzt schon den gelungenen Ausgang der Behandlung/Operation konkret auszumalen: Wie wird der nächste Sommer, wenn der Eingriff gut verheilt ist? Ähnlich einem Navigationsgerät, dem Sie vor Fahrtantritt die Zielkoordinaten eingeben, erhält ihr Unterbewusstsein

wirkungsvolle Impulse in die gewünschte Richtung. Emotionen wie Freude, Zuversicht oder Hoffnung wirken nachhaltig auf unsere Stimmung. Und natürlich reduziert ein solches Denken Ihre Angst.

## Zur Person

Dr. German Quernheim aus Montabaur ist Krankenpfleger, Diplom-Pflegepädagoge und Pflegewissenschaftler. Als Fachbuchautor, Dozent und Coach arbeitet er an vielen Kliniken und Bildungseinrichtungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz.



Dr. German Quernheim

Sein Praxishandbuch „Warten, aber richtig“ ist im Hogrefe-Verlag (Bern) erschienen und gibt Kliniken und Praxen vielfältige Anregungen, um das Warten ihrer Patienten effizienter und entspannter zu gestalten. Weitere Infos unter: [www.German-Quernheim.de](http://www.German-Quernheim.de)

## Kolumne

Peter Billigmann  
hat ein einfaches  
Anti-Aging-Programm



## Sport lässt neue Nervenzellen sprießen

Über diesen Nachwuchs freut man sich besonders im hohen Alter: Zahlreiche Studien haben gezeigt, dass Sport Nervenzellen sprießen lässt. Somit kann Ausdauersport tatsächlich dazu beitragen, den Alterungsprozess nicht nur zu stoppen, sondern auch umzukehren. Zu diesem Ergebnis kommen US-Wissenschaftler, die Sportlern mittels MRT in den Kopf geschaut haben. Wer Sport treibt, sorgt gleichzeitig dafür, dass sich Hirnregionen besser miteinander vernetzen. Um die Durchblutung des Frontalhirns anzuregen, ist regelmäßiges Training Voraussetzung. Schon eine längere Pause von zehn Tagen wirkt sich negativ auf die Durchblutung aus. Als passionierter Läufer nutze ich wie andere meiner Sportskollegen den Sport als Antistressmaßnahme. Die Lösung vieler Probleme kommt nach einem einstündigen intensiven Lauf meist von ganz allein. Sport hilft tatsächlich, den Kopf frei zu bekommen. Wenn er dann noch einer Demenz vorbeugt, nehme ich diesen Nebeneffekt gern mit. Sport im Alter hat aber seine eigenen Gesetze. Oft ist die Belastbarkeit durch Gelenkprobleme oder andere Erkrankungen eingeschränkt, und manche trauen sich sportliche Betätigung gar nicht mehr zu. Wer wissen will, welcher Sport für ihn der richtige ist oder ob er mit seinem Trainingsprogramm auf dem richtigen Weg ist, sollte sich beraten lassen und den Weg zu einem Belastungstest nicht scheuen. Der gibt ganz objektiv Aufschluss darüber, was wünschenswert und was machbar ist.



## Kompakt

### Entspannung nach dem Urlaub hält selten lang

■ **Umfrage.** Nach dem Urlaub sind viele Berufstätige noch entspannt. Doch das hält nur selten lang, wie eine aktuelle Umfrage zeigt. Nur knapp jeder fünfte Beschäftigte (19 Prozent) fühlt sich noch erholt, wenn die erste Arbeitswoche nach dem Urlaub vorbei ist. Bei 45 Prozent der Teilnehmer hält die Entspannung nur ein bis drei Tage, für ein weiteres Fünftel (21 Prozent) ist es sogar schon am ersten Tag nach dem Urlaub wieder vorbei mit der Ruhe. Gründe dafür gibt es viele: Gut die Hälfte der Berufstätigen (51 Prozent) gab an, dass in ihrem Job einfach zu viel zu tun ist, um dauerhaft entspannt zu bleiben. Bei 44 Prozent der Beschäftigten bleibt über die Ferien zu viel Arbeit liegen. Und für jeden Dritten (35 Prozent) ist der Urlaub einfach zu kurz, um richtig abzuschalten. Für die Umfrage hatte das Düsseldorfer Meinungsforschungsinstitut Innofact im September 733 Berufstätige zwischen 18 und 69 Jahren befragt.

### Vertraute Dinge mit in die Klinik nehmen

■ **Alzheimerpatienten.** Ein Krankenhausaufenthalt kann einen Patienten mit Alzheimer sehr verunsichern. Angehörige oder Pflegenden sollten vertraute Gegenstände wie ein Kissen oder Fotos der Kinder und Enkel einpacken. Dazu rät die Zeitschrift „Pflege und Familie“ (Ausgabe 3/2017). Sie lassen das Zimmer im Krankenhaus ein Stück weit vertrauter erscheinen. Noch besser ist es, häufig vor Ort zu sein. Am besten spannt man die Familie sowie Bekannte mit ein, damit der Erkrankte viel Besuch von vertrauten Personen bekommt.

# Rheuma – nicht heilbar, aber gut beherrschbar

**Krankheit** Oftmals wird Leiden zu spät erkannt – Informationen fehlen

Rheumatoide Arthritis, Osteoporose, Arthrose, Gicht – Rheuma hat viele Namen. Denn hinter dem Begriff Rheuma verbergen sich mehr als 100 verschiedene Krankheitsbilder – und Millionen Betroffene: Mindestens fünf Millionen Menschen leiden in Deutschland unter symptomatischen Arthrosen, mindestens vier Millionen unter Osteoporose und etwa 550 000 sind an rheumatoider Arthritis erkrankt.

Zwar ist Rheuma bis heute nicht heilbar, doch die medizinische Forschung hat Therapien entwickelt, die das Fortschreiten insbesondere der entzündlich-rheumatischen Erkrankung stoppen können. Voraussetzung dafür ist, die Krankheit möglichst früh zu erkennen. Doch längst nicht alle Patienten profitieren von den modernen therapeutischen Angeboten. Hauptgründe: Ihre Krankheit wird erst spät erkannt, oder sie werden nicht durch einen Rheumatologen betreut.

Es klingt paradox: Einerseits entwickeln sich die Beschwerden bei einer rheumatischen Erkrankung eher schleichend, und die Betroffenen arrangieren sich mit den Symptomen, bis die Schmerzen stärker werden. Andererseits gilt eine mög-

lichst frühe Diagnose als entscheidend für eine erfolgreiche Therapie.

Doch was bedeutet früh? Prof. Erika Gromnica-Ihle, Ehrenpräsidentin der Deutschen Rheuma-Liga nennt einen Zeitraum von zwölf Wochen nach Krankheitsbeginn: „Startet die Behandlung innerhalb dieses therapeutischen Fensters, kann das Ziel einer Remission besser erreicht werden. Damit bezeichnen wir einen Zustand, in

dem der Patient keine Zeichen einer Krankheitsaktivität mehr aufweist.“ Künftig müssten nach Ansicht der Deutschen Rheuma-Liga deutlich mehr Patienten früher behandelt werden, um langfristige Folgeschäden wie Behinderungen, Erwerbsunfähigkeit und Pflegebedürftigkeit zu vermeiden.

Um solche Therapieziele zu erreichen, werden heute verschiedene Bausteine der Behandlung indi-

viduell kombiniert. Eine Säule der Therapie bilden die Medikamente. Doch Medikamente allein garantieren noch keinen Therapieerfolg. Mehrere Studien belegen eindeutig den großen Nutzen von nicht-medikamentösen Behandlungsverfahren wie Funktions- und Bewegungstraining oder Ergotherapie. Obwohl solche Angebote flächendeckend bestehen, werden sie nach Erkenntnissen der Deutschen

Rheuma-Liga aber keinesfalls ausreichend von Patienten genutzt. Prof. Erika Gromnica-Ihle sieht eine Ursache in der mangelnden Information der Betroffenen über die heutigen Behandlungsmöglichkeiten: „Gut informierte Patienten fordern sich selbst mehr, denn sie haben klar definierte Ziele vor Augen – und sie fordern von ihrem Arzt die bestmögliche Therapie, um sie zu erreichen.“

## Unsere Experten am Telefon

### Aktion Kostenlos anrufen

Was sind frühe Anzeichen einer rheumatischen Erkrankung? Was bedeutet Krankheitsbeginn? Wer stellt die Diagnose? Welche Medikamente kommen bei Rheuma zum Einsatz? Wie lässt sich der Therapiefortschritt messen? Mit welchen krankheitsbedingten Einschränkungen muss ich rechnen – welche kann ich vermeiden? Schöpft meine derzeitige Therapie bereits alle Möglichkeiten aus? Telefonischen Rat rund um das Thema Rheuma und Therapie gibt es am diesjährigen Welt-Rheuma-Tag bei diesen Experten:



Dr. Sekura



Dr. Währisch



P. Flaxenberg



Prof. Schwarting



Prof. Härle

**Dr. Matthias Sekura**, Facharzt für innere Medizin, Rheumatologie und Gastroenterologie, Marien-Hospital Wesel

**Dr. Jürgen Währisch**, Facharzt für innere und Rheumatologie, Rheumatologische Gemeinschaftspraxis Essen-Altenessen

**Paul Flaxenberg**, Facharzt für innere Medizin, Osteologe, Rheu-

matologische Gemeinschaftspraxis Essen-Altenessen

**Prof. Dr. Andreas Schwarting**, Facharzt für innere Medizin und Rheumatologie, Ärztlicher Direktor Acura-Rheumazentrum Rheinland-Pfalz, Bad Kreuznach

**Dr. Martin Hesse** (ohne Foto), Facharzt für innere Medizin, Rheumatologische Gemein-

schaftspraxis, Bad Kreuznach

**Prof. Dr. Peter Härle**, Facharzt für innere Medizin und Rheumatologie, Chefarzt der Klinik für Rheumatologie, Klinische Immunologie und Physikalische Therapie, Katholisches Klinikum Mainz

Rufen Sie an! Am Donnerstag, 12. Oktober, von 16 bis 19 Uhr. Der Anruf unter

**0800/533 22 11**

ist kostenlos.

