



## Der Kunde Patient?

*Ärztinnen und Ärzte, die ihre Patienten vor allem als Kunden betrachten, begehen einen schweren Fehler. Die Ärzteschaft tut jedoch gut daran, sich auf den kundigen Patienten einzustellen.*

„Der Kunde Patient – der kundige Patient“ lautete der Titel einer Diskussionsrunde des Bundesverbandes Deutscher Volks- und Betriebswirte kürzlich in Düsseldorf. Der kundige Patient im Sinne eines selbstbewussten und mündigen Patienten, darüber war ich mit den Diskussionsteilnehmern weitgehend einig, ist der neue Typus des Informationszeitalters.

Die von dieser Entwicklung ausgehenden Chancen für ein neues Verhältnis von Patient und Arzt hat die Ärztekammer Nordrhein bereits früh gefördert. Zum Beispiel hat sie 1989 als erste Kammer in Deutschland eine Kooperationsstelle für Selbsthilfegruppen und Ärzte eingerichtet, um Autonomie und Eigenverantwortung der wachsenden Zahl chronisch kranker Menschen zu stärken. Dahinter steckte auch die Idee, im Zusammenspiel der professionellen Kompetenz des Arztes mit der Kompetenz des Patienten als „Experten der eigenen Erkrankung“ Behandlung und Lebensqualität optimieren zu können.

Insofern waren wir bereits vor einem Jahrzehnt nicht weit entfernt von der heutigen Position der Bundesgesundheitsministerin Andrea Fischer, die sich bei der Düsseldorfer Diskussion für „angemessene Formen der Beteiligung von Patienten im Gesundheitswesen“ einsetzte. Die These der Ministerin, die Ärzteschaft empfinde die steigenden Kenntnisse der Patienten über das Gesundheitswesen als bedrohlich, kann ich angesichts der tatsächlichen Entwicklung überhaupt nicht nachvollziehen.

Eine Bedrohung für unser Gesundheitswesen klingt jedoch im ersten Teil des Veranstaltungstitels an: „Der Kunde Patient.“ Es werde niemals „die ganz saubere ordnungspolitische Lösung“ im Gesundheitswesen geben, erklärte hierzu die Bundesministerin und Volkswirtin. Und es klang fast schon entschuldigend, als sie die „reine Lehre“ beiseite wischte und erklärte, „nur noch Markt“ sei im deutschen Gesundheitswesen nicht denkbar. Jedoch gelte es, die „Konsumenten-Souveränität“ zu stärken, setzte sie hinzu.

Hier hört die Gemeinsamkeit auf. Ein solcher Begriff ist meines Erachtens fehl am Platze. Er nährt die ge-

fährliche Vorstellung, das Patient-Arzt-Verhältnis könne und müsse zu einer Art Konsumenten-Dienstleister-Verhältnis umgestaltet werden.

Denn der Patient ist in Wahrheit doch kein Konsument mit der dazu gehörenden Souveränität in der Wahlentscheidung. Wie steht es mit der Souveränität eines 40-jährigen mit Herzinfarkt, eines 70-jährigen mit Oberschenkelhalsbruch, eines juvenilen Diabetikers, eines Sportlers mit Meniskusabriss? Welche Souveränität besitzt ein Kind, das an den physischen und seelischen Wunden einer Misshandlung leidet? Welche „Kunden“-Souveränität hat ein Suchtkranker, und wie ist es mit der „Kunden“-Rolle beim lebenslustigen Mittdreißiger, dem wir die Diagnose HIV-positiv vermitteln müssen?

In solchen Situationen verlassen sich viele Patienten schlichtweg auf ihre behandelnden Ärztinnen und Ärzte. Mit ihren Leiden, Sorgen und Nöten benötigen sie deren Rat und Hilfe. Nicht, weil sie unmündig sind, sondern weil sie krank und geschwächt sind und auf ärztliche Professionalität und Fürsorge vertrauen. Die Souveränität des Kunden ist beim Patienten nur eingeschränkt oder je nach Krankheitslage gar nicht vorhanden.

Deshalb müssen wir Ärztinnen und Ärzte das Vertrauen, das uns entgegengebracht wird, hundertprozentig rechtfertigen. Dies geht unmöglich, wenn jemand seine Praxis für ein „Profit-Center“ hält oder sich drängen lässt, seine Krankenhausabteilung vor allem so zu sehen. Ärztinnen und Ärzte, die ihre Patienten nicht als (zumindest primär) schutzbedürftige Individuen betrachten, haben ihren Beruf verfehlt. Denn die Beziehung Patient-Arzt ist keine Geschäftsbeziehung, und der Arztberuf ist ein freier Beruf und kein Gewerbe.

Gleichzeitig tut die Ärzteschaft gut daran, sich noch besser auf den informierten Patienten einzustellen und ihre kontinuierlichen Anstrengungen zur Vertrauensbildung – Beispiel Kooperationsstelle Selbsthilfegruppen/Ärzte – zeitgemäß fortzuentwickeln.

*Professor Dr. Jörg-Dietrich Hoppe  
Präsident der Bundesärztekammer  
und der Ärztekammer Nordrhein*