

Wenn ich krank bin, bin ich gerne Patient – und nicht Klient

Mediziner reden neuerdings von «Klienten» oder «Kunden», wenn sie ihre Patienten meinen. Die Wortwahl deutet auf ein Hauptproblem in unserem Gesundheitswesen hin, **findet Thomas Rosemann**

Kürzlich war ich zu einem Gastvortrag an einer auswärtigen Universität eingeladen. Es ging um den Einbezug des Patienten in die Therapie bei chronischen Krankheiten. Während der anschliessenden Diskussion war ich mir manchmal gar nicht mehr sicher, ob ich mich wirklich in einer medizinischen Fakultät befinde - oder ob ich nicht eher bei den Ökonomen gelandet war. Ständig war von «Kunden» die Rede. Niemand ausser mir wagte mehr den Begriff «Patient» in den Mund zu nehmen, ganz offenbar wurde der Ausdruck von den Studentinnen und Studenten als Abwertung empfunden. Wir haben aus dem Gesundheitssystem längst einen Gesundheitsmarkt gemacht, und ein Markt hat eben Kunden. Für mich ist diese gesundheitspolitische Entwicklung, die sich auch zunehmend in den Begrifflichkeiten widerspiegelt, eine fatale Entwicklung. Dass der Patient heute eine mündige Rolle innehat und seine Mitwirkung bei der Entscheidungsfindung eine Selbstverständlichkeit sein sollte, ist unbestritten. Und doch ist die Behandlung bei einem Arzt etwas anderes als ein Einkauf in der Migros.

Neben «Kunde» wird heute manchmal auch «Klient» gebraucht, um den Begriff «Patient» zu ersetzen. Klient mag im ersten Moment noch etwas charmanter erscheinen als der stark ökonomisch geprägte Begriff des Kunden. Zudem waren Ärzte über Jahrhunderte hinweg stets auch Anwälte und Fürsprecher ihrer Patienten, indem sie etwa im Zeitalter der Industrialisierung für bessere Lebensbedingungen für die Arbeiter und ihre Familien eintraten. Doch die Arzt-Patienten-Beziehung geht über das anwaltschaftliche Verhältnis weit hinaus. Patient zu sein, impliziert für mich eine besondere Verantwortung des Arztes für sein Gegenüber. Es ist vom Kunden über den Klienten die letzte Eskalationsstufe der Verantwortlichkeit in einer Beziehung. Der Ausdruck wertet mich als kranken Menschen nicht ab, sondern erhöht die Verpflichtung und Verantwortung

bei seinem Gegenüber. Ein Berater im Heim-elektronikmarkt kann mir etwas aufschwätzen, ein Anwalt mag mich in einen unnötigen Rechtsstreit drängen. Mein Arzt sollte für mich als Patient nur das wollen, was er auch für sich selbst wollen würde.

Aber aus noch einem Grund wehre ich mich gegen den irreführenden Begriff des Kunden. Der Begriff soll ja zum Ausdruck bringen, dass man sich auf Augenhöhe begegnet. Aber genau das ist eine Illusion. Denn im Unterschied zum Verkäufer im Geschäft für Heim-elektronik argumentiert der Arzt im Zweifel nicht mit den Vorzügen des Produktes, sondern er zielt auf Ängste. Statt der Verlockung des grösseren Fernseh-bildschirms droht die Gefahr eines Herzinfarktes, wenn der Herzkatheter nicht durchgeführt wird. Ist hier Augenhöhe möglich? Oder wie soll ein verunsicherter Patient, bei dem gerade ein Tumor diagnostiziert worden ist und der mit existenziellen Fragen konfrontiert wird, auf Augenhöhe mit einem

Thomas Rosemann



Thomas Rosemann, 46, ist an der Universität Zürich seit 2008 der Inhaber des ersten ordentlichen Lehrstuhls für Hausarztmedizin in der Schweiz. Nach seinem Medizinstudium in München und Erfahrungen als praktizierender Arzt spezialisierte er sich in Heidelberg und im niederländischen Nijmegen in Hausarztmedizin.

medizinischen Spezialisten sprechen? Gut, er mag sich informieren im Internet und anderswo, aber allein durch die Belastung der (möglichen) Krankheit, die eben eine andere Last darstellt als die Entscheidung für einen neuen Fernseher, wird dies nie eine Begegnung auf Augenhöhe sein können. Ich habe als Arzt viele Berufskollegen erlebt, wenn sie sich, als Patienten bei mir, in dieser Situation befanden. Obwohl sie vom Fach waren, gab es da ganz plötzlich keine Augenhöhe mehr. Gerade sie haben sich gerne und dankbar in das vertrauensvolle Patientenverhältnis begeben. Dem Arzt diese Verantwortung für einen selbst zu übertragen, entlastet nämlich auch.

Die vermeintliche verbale Aufwertung des Patienten bringt aber letztlich noch etwas viel Fundamentaleres mit sich - und dies ist vielleicht das wichtigste Argument gegen diese sprachliche Verschleierung: Wenn wir glauben, einen Patienten auch Patienten zu nennen, sei abwertend, dann bedeutet das, dass Kranksein ein minderwertiger Zustand ist. Sonst müssten wir ihn ja nicht sprachlich aufwerten. Krank zu sein, ist aber nichts Minderwertiges, es gehört so sehr zum Leben wie der Tod.

Vielleicht kommen allerdings Euphemismen wie Klient oder Kunde manchen Ärzten auch gerade recht. Es gibt ja einige, die den Gesundheitsmarkt durchaus als solchen begreifen. Und wenn solche Ärzte einen scheinbar mündigen, aufgeklärten Kunden vor sich haben, ist es auch kein Problem, ihm einen Eingriff vorzuschlagen oder - um in der Sprache des Marktes zu bleiben - zu verkaufen. Der Arzt wird so aus der Verantwortung entlassen, diese trägt - wie beim Fernsehkauf - allein der aufgeklärte Kunde. Nur ist es eben ein Unterschied, ob man einen Fernseher vorzeitig ersetzt oder ein Knie.

Wenn ich einmal krank bin, möchte ich meine Ärzte nicht so einfach davonkommen lassen. Ich möchte nicht ihr Kunde sein und erwarte von ihnen noch mehr als von meinem Anwalt: Ich will Patient sein!