

Rheine, im November 2022

### **Wenn ich mir was wünschen dürfte...**

Die Adventszeit hat begonnen und Weihnachten und der Jahreswechsel stehen vor der Tür. Weihnachten, das ist das Fest, an dem wir uns gegenseitig beschenken, und ein Tag, an dem Wünsche in Erfüllung gehen.

Wenn Hausärzte und Praxisteams sich zum Ende des dritten Jahres der Corona-Pandemie etwas wünschen dürfen, dann ist es vor allem eins: Dass in unseren Praxen der Alltag und das Miteinander endlich wieder von Freundlichkeit, Rücksichtnahme, Höflichkeit, gegenseitigem Respekt und vielleicht sogar ein wenig Dankbarkeit geprägt ist. So wie es zu Beginn der Pandemie im Frühjahr 2020 war. Erinnern Sie sich noch: Weil noch kein Mittel gegen das Virus gefunden war, konnten wir uns an Regeln halten und Rücksicht nehmen, kümmerten uns um Nachbarn und Freunde, die unsere Unterstützung benötigten, waren für die unermüdliche und belastende Arbeit von Ärzten und Teams in Klinik und Praxis und den tatkräftigen Einsatz vieler Menschen in „systemrelevanten Berufen“ dankbar.

Wie schnell hat sich dieses solidarische Miteinander jetzt, wo das Virus beherrschbar erscheint, verflüchtigt und ganz anderen Verhaltensmustern Platz gemacht. In den Praxen erleben wir seit Monaten und verstärkt in den letzten Wochen eine neue „Kommunikationskultur“. Patienten fordern am Telefon oder auch an der Rezeption lautstark ihre vermeintlichen Rechte ein, treten rücksichtslos, oft auch beleidigend verletzend gegenüber unseren Mitarbeiterinnen auf und drohen mit juristischen Konsequenzen, wenn Wünsche nicht umgehend erfüllt werden. Verständnis für Andere, nein danke! Nur der eigene Vorteil, das Durchsetzen der persönlichen Interessen scheint zu zählen -getreu dem Motto: Wenn jeder an sich denkt, ist ja an Alle gedacht!

Natürlich sind der Krieg in der Ukraine, Energiekrise, Inflation, explodierende Preise und die Sorge um die wirtschaftliche und berufliche Zukunft für viele belastend. Die Praxen leiden vor allem darunter, dass immer weniger Mitarbeiterinnen immer mehr Aufgaben zu bewältigen haben. Neben der Corona-Pandemie, die eben noch längst nicht vorbei ist, ist für uns seit mehr als zwei Jahren auch der ganz normale Versorgungsalltag zu bewältigen. Chronische Krankheiten machen nämlich keine Corona-Pause, schwer Kranke brauchen jetzt und auf Dauer ärztliche Hilfe. Diesem Versorgungsauftrag sind wir gerade als Hausärzte gemeinsam mit unsren Teams weiterhin medizinisch und menschlich verpflichtet.

Auch wenn das vielen anscheinend nicht klar ist: Wir leben in der gleichen bedrohlichen Welt wie unsere Patienten! Auch unsere Energiekosten steigen, auch unsere Mitarbeiter – Ärzte wie MFA – werden krank und fallen über Tage und Wochen aus. Viele haben zudem den Beruf verlassen, weil sie sich den steigenden Belastungen nicht mehr gewachsen fühlten. Neue Fachkräfte sind nicht zu finden – also erhöht sich der Druck auf die Anderen.

Angesichts dieser Situation hat sich die Situation in den Praxen verändert: Wir müssen die Sprechzeiten komprimieren und auf mehr Digitalisierung setzen. Statt eines persönlichen Ansprechpartners beantwortet jetzt eine digitale Telefonassistentin Ihre Anfragen. Termine – nicht nur für Impfungen – können online vereinbart werden, Rezepte online bestellt werden. Für viele ist das noch ungewohnt. Man muss sich umstellen und auf Neues einlassen.

Oft lässt sich auch eine zeitnahe Bearbeitung Ihrer Anliegen nicht mehr sicherzustellen. Aber ist es wirklich eine Katastrophe, wenn man auf die Beantwortung einer Versicherungsanfrage oder das Ausfüllen eines Reha-Antrags einige Tage warten muss? Und vor allem: Ist das wirklich ein Grund, um Druck auszuüben, um ohne Rücksicht auf Verluste die eigenen Interessen durchzusetzen? Und wenn wir ehrlich sind: Wie oft hat ein Schreiben schon zuhause auf dem Stapel gelegen, bevor der Erledigungstermin dringend wurde und man ganz schnell noch die Unterschrift des Arztes brauchte? Und muss ein Rezept wirklich erst dann bestellt werden, wenn die Medikamente morgen schon zu Ende gehen?

Glücklicherweise gibt es auch die vielen anderen Patienten, die die eine oder andere organisatorische Unzulänglichkeit klaglos und mit einem aufmunternden Wort hinnehmen und zu schätzen wissen, dass Ärzte und Teams in dieser Zeit weiterhin ihr Bestes geben. Bei diesen Patienten, die uns und unsere Arbeit unterstützen und wertschätzen, möchten wir uns ganz herzlich für Ihre Geduld und Treue bedanken.

Natürlich können wir die „große Welt“ nicht ändern, aber in unserer kleinen Welt – auf lokaler Ebene – eine bessere, respektvollere und menschlichere Form des Miteinanders einfach und ohne Kostenaufwand gestalten: Wenn alle ein wenig mehr Eigenverantwortung übernehmen, mehr Verständnis für die Situation des Anderen zeigen und Geduld öfter den meist unnötigen Zeitdruck ablöst, ist für uns alle viel gewonnen. Wie heißt es in einem afrikanischen Sprichwort: Wenn viele kleine Leute an vielen kleinen Orten viele gute Sachen machen, verändert sich die Welt. Diese Motivation zu neuem Denken und Handeln wünschen wir uns für uns und unsere Patienten. In diesem Sinne wünschen wir eine frohe und besinnliche Advents-/Weihnachtszeit sowie alles Gute, Glück und Gesundheit in einem friedvollen Jahr 2023.

Ihre  
Gemeinschaftspraxis in Mesum, Drs.med. Brekle & Rasch