

# Der Patient als Kunde – Der Arzt als Dienstleister

Otmar Kloiber\*

Öffentliche Dialogveranstaltung  
“Das Arzt-Patient-Verhältnis in der modernen Medizin”  
Aula der Friedrich-Schiller-Universität, Jena  
2. Juli 2001

Redemanuskript

- 
- Korrespondenzadresse:  
Dr. med. Otmar Kloiber  
BUNDESÄRZTEKAMMER  
Arbeitsgemeinschaft der  
Deutschen Ärztekammern  
Herbert-Lewin-Str. 1  
50031 KÖLN  
<otmar.kloiber@baek.dgn.de>

## Der Patient als Kunde – Der Arzt als Dienstleister

Der Kunde ist König!

Was für ein Bild!

Ein roter Teppich der einem den Weg bahnt, dienstbare Geister, die einem jeden Wunsch von den Lippen ablesen. Der Kunde als König, das Bild suggeriert "Höf"-lichkeit und Zuvorkommenheit.

Aber vielleicht geht es ihnen auch so wie mir: Wann immer ich im Supermarkt an der Kasse stehe, lande ich in der Schlange, an der es am längsten dauert. Könige gibt's halt viele – und wer nüchtern in unser Wirtschaftsleben blickt, der wird feststellen, dass es komplett entfeudalisiert ist.

Gerade aus dem englischsprachigen Ausland schwappt nun eine Diskussion seit ein, zwei Jahren zu uns herüber: Patienten, lateinisch "die Leidenden", seien in Wirklichkeit Kunden oder Klienten (was übrigens nichts anderes heißt).

Und auch in unserem Land gefallen sich immer mehr Ärzte darin, Kunden zu haben und nicht Patienten. Der Patient ein Kunde – ein Käufer? Der Arzt ein Verkäufer von Dienstleistungen?

Natürlich kann man eine Praxis, ein Krankenhaus in ein "Profit-Center" verwandeln. Patienten sind dann nicht primär schutzbedürftige Individuen, sondern eben "Kunden". Und mit denen macht man eben dann, was mit Kunden üblicherweise in unserer Gesellschaft gemacht wird: Wertschöpfung!

Patienten als Kunden zu betrachten ist ein schwerer Fehler, zumindest wenn wir Medizin mit Fürsorge, Nächstenliebe und sozialer Verantwortung zusammenbringen.

Schauen wir uns doch den Geschäftsprozess einmal an:

Im Geschäftsleben sind Bindungen meist flüchtig. Wir tauschen Waren oder Dienstleistungen gegen Geld, und beide, Verkäufer bzw. Dienstleister und Kunde, hoffen auf ein gutes Geschäft. Aber nicht selten fühlen wir Kunden uns ausgenommen wie Weihnachtsgänse. Und im nachhinein wird klar: Das Lächeln, die Höflichkeit, die "Kundenorientierung" waren nur Werkzeug, um an unser Bestes heranzukommen: unser Geld. Nicht selten fühlen wir uns über den Tisch gezogen und wenn überhaupt königliche Gefühle aufkommen, dann müssen sie denen ähnlich sein, die Ludwig der XVI. vor seinem letzten Gang hatte.

Wer sein Geld ausgibt ist zunächst einmal - der Fall des Betrugers sei hier ausgenommen - selber schuld, wenn er daneben gegriffen hat. Ein freier Markt ist für diesen Prozess Freiraum und Regulativ zugleich. Ist der Kunde unzufrieden, sei es mit Leistung oder Preis, kauft er das nächste mal woanders ein. Dies ist gut so und es hat uns eine satte Prosperität beschert.

Doch immer mehr hat der Gesetzgeber die Grenzen des freien Handelns erkannt: Garantiefristen, Handlungs- und Minderungsrechte, Nachbesserungsansprüche und Rücktrittsrechte sind nur einige Indikatoren, die zeigen, dass die Souveränität des Käufers enge Grenzen hat. Der Staat muß den Kunden mehr und mehr schützen, damit er nicht über den Tisch gezogen wird.

Zunächst ist die Autonomie des Kunden, zumindest theoretisch, ausgesprochen hoch: Mein Sparschwein kann ich schlachten oder weiter mästen. Ich kann mir (vorausgesetzt das Geld reicht) einen Fernseher kaufen oder eine Stereoanlage, diesen oder jenen Hersteller wählen, den günstigsten Händler aussuchen. Ich kann mich auch ganz anders entscheiden und stattdessen von meinem Geld in Urlaub fahren. Ich bin als Käufer mündig, kann entscheiden, ich bin als Käufer in einer solchen Situation souverän.

Aber was ist mit der Souveränität eines 40jährigen mit Herzinfarkt, eines 70jährigen mit Oberschenkelhalsbruch, eines juvenilen Diabetikers, eines Sportlers mit Miniskusabriss? Welche Souveränität hat denn ein Kind, das an den körperlichen und seelischen Wunden einer Mißhandlung leidet? Welche "Kunden"-Souveränität hat ein Suchtkranker? Und wo ist die "Kundenrolle" beim lebenslustigen Mitdreißiger, dem wir die Diagnose HIV-positiv vermitteln müssen? Thomas Gießen, seines Zeichens sächsischer Datenschutzbeauftragter, brachte dies auf dem 101. Deutschen Ärztetag 1998 auf den Punkt: "Der Patient ist nicht mündig, sondern der Patient ist krank".

Diese Aussage ist zwar nicht "p.c." (politisch korrekt), dafür aber wahr und von daher darf sie zumindest Anlaß zu weiteren Gedanken sein: Der Patient ist also krank und günstigstenfalls wird er durch die Fürsorge, die Beratung und manchmal sogar erst durch die Therapie mündig und gerät dann in die Lage, über sich und seine Krankheit zu entscheiden. Diese Entscheidungen überlassen viele Patienten – auch wenn sie selber Ärzte sind – ihren behandelnden Ärzten – nicht weil sie an sich unmündig sind, sondern weil sie eben krank sind und auf die Professionalität und Fürsorge ihrer Ärztin oder Ihres Arztes vertrauen.

Die Souveränität als Kunde ist beim Patienten eben sehr eingeschränkt oder gar nicht vorhanden. Könnte man sie umgekehrt persé unterstellen, wären zumindest die Verschreibungspflicht von Arzneimitteln sofort aufzuheben. Letztendlich dient das Gerede um den "Kunden" im Gesundheitswesen zu nichts anderem als ihn zum Objekt eines Geschäftsprozesses zu machen. Dahinter darf man auch das Bestreben vermuten, Rationierung von Gesundheitsleistungen als "Marktgeschehen" schönzureden oder zu camouflieren.

Die Beziehung Patient-Arzt ist keine Geschäftsbeziehung! Der Arzt hat dem Patienten beizustehen, auch wenn dies seinen wirtschaftlichen Interessen entgegensteht. Dort wo Kollegen versuchen, Patienten als Kunden zu sehen wird aus der ärztlichen Tätigkeit ein Gewerbe, wird aus der Partnerschaft Patient-Arzt ein Kampf um materielle Interessen. Und dort werden natürlich auch Verbraucherschützer ein dankbares und berechtigtes Feld der Aktivität finden.

---

Wir sollten uns weder durch eine Kommerzialisierungs- noch durch eine Autonomiedebatte beirren lassen: Patienten sind keine Objekte an denen Wertschöpfung exekutiert wird, sondern Subjekte, die mit ihren Leiden, Sorgen, Ängsten und Nöten, den Rat und Hilfe ihres Arztes benötigen. Und nicht selten benötigen Patienten Schutz durch ihren Arzt: Schutz vor einem Staat, der die gesundheitliche Versorgung in immer stärkerem Maße bedroht, Schutz manchmal auch vor ihren Eltern, die sie mißhandeln, Schutz vor ihren Erben, die nicht schnell genug an das Vermögen kommen und hin und wieder brauchen Patienten auch Schutz vor sich selbst. All das ist mit einer Rolle als "Kunde" nicht vereinbar. Patienten sind keine Kunden, sie wie Könige zu behandeln ist uns nicht verboten.