

Professionell

B. Gurtner

An jenem Montagmorgen weigerte sich Schwester Denise, den Patienten ihren Tee ans Bett zu bringen. Erstens hätten die Kunden an dem hausgemachten Gebräu aus Lindenblüten und Pfefferminze immer etwas zu nörgeln; man solle ihnen doch endlich nur heisses Wasser und Teebeutel zur individuellen Wahl bereitstellen. Zweitens habe sie über das Wochenende in einer Studie gelesen, dass es absolut unprofessionell sei, diplomiertes Pflegepersonal für einfache Handreichungen einzusetzen, die ebensogut von einer Hilfskraft erledigt werden könnten. Und drittens wünsche sie, nicht länger als Schwester Denise herbeigerufen, sondern als Frau Stapfer angesprochen und respektiert zu werden.

So erwachte vor gut 20 Jahren das Selbstbewusstsein der Pflegefachfrauen, die nicht mehr wie Dienstmädchen für alles und gefügige Befehlsempfängerinnen der Ärzte allzeit bereit sein wollten. Sie definierten ihre Berufsziele, gaben den Ausbildungswegen klare Strukturen und begleiteten die Arbeit der Lernenden durch regelmässige Evaluationen, die bei Medizinstudenten damals noch unterblieben. Demzufolge wurden die Hygieneregeln bei Verbandwechseln von assistierenden Pflegeschülerinnen oft viel besser beachtet als von den in freier Wildbahn aufgewachsenen Medizinern.

Es war einfühlbar, dass es Frau Denise Stapfer nicht als ihre eigene Pflicht betrachtete, schon zum dritten Mal an jenem Tag die mit Stuhl verschmierte Toilette zu reinigen, wo der von Durchfällen geplagte alte Krebsleidende seine Spuren hinterlassen hatte. Sie selbst war damit bedient, den Patienten am Gesäss und zwischen den Beinen noch einmal zu waschen und die Bettwäsche auszuwechseln. Antibiotika, Zytostatika und Steroide – die Katastrophe war voraussehbar –, doch der Arzt hatte ihren Hinweis auf Soorbeläge im Rachen bei der letzten Visite kaum beachtet und Yoghurt empfohlen.

Die Abgrenzung der Krankenpflege von den Serviceleistungen des Hausdienstes und von anderen berufsfremden Tätigkeiten hatte schon viel früher mit dem Rückzug der Klosterfrauen und Diakonissinnen aus den Spitälern begonnen. Es war einmal, und längst vorbei, dass eine Nachtschwester nicht nur die Kranken ihrer Station besorgte, sondern auch das Spitaltelefon hütete, beim Anlegen von Gipsverbänden mithilfe und den Urin eines Notfallpatienten auf Eiweiss und Zucker zu untersuchen verstand. Diese

Aufgaben waren sukzessive von Spezialdiensten übernommen worden, die alles professioneller, selten schneller und niemals billiger erledigen.

Wie so oft, wenn eine Fehlentwicklung gestoppt wird, erfolgte eine Überkorrektur, die in den Spitälern Verhältnisse schuf wie auf englischen Baustellen, wo nur gewerkschaftlich legitimierte den Reinigungsbesen schwingen dürfen. Es war für Ärzte und Pflegepersonal nicht mehr professionell, den Zuckerkranken ihre Diät zu erklären oder das Insulinspritzen beizubringen, das durften und konnten nur noch die Ernährungsberaterinnen und Diabetesinstructorinnen. Es galt nicht mehr als professionell, die versteiften Gelenke eines Hemiplegikers täglich mehrmals durchzubewegen, dafür wurde er zur fachgerechten Behandlung dreimal wöchentlich in die Physiotherapie gefahren. Es wurde belächelt, wenn Pflegendе oder Angehörige mit Aphasikern einfache Sprechübungen vornahm, jeweils nur kurzdauernd, um sie nicht zu überfordern. Professionell vermochte das allein eine logopädisch geschulte Spezialistin, die aus Spargründen leider nur selten, aber jedes Mal ermüdend lange zum Einsatz kam. Nach Meinung einer wohl-erzogenen Pflegeschülerin war es auch nicht professionell, wie sich Stationsleiterin und verantwortliche Ärzte mit Gesprächen, Getränken und einer Beruhigungsspielle um eine Frau kümmerten, die ihrem Mann seit Tagen im Todeskampf beistand. Er benötige eine professionelle Sterbebegleitung und sie brauche eine psychologisch supervisierte Selbsthilfegruppe für die zu bewältigende Trauerarbeit.

Nun gut, die Vorteile der Professionalisierung sollen nicht bezweifelt werden. Sie hat viele Schwachstellen beseitigt, alte Zöpfe abgeschnitten und neue Methoden rechtzeitig vermittelt. Schade ist nur, dass immer mehr Ärzte und Pflegendе eigene Tätigkeiten und die dazugehörige Verantwortung gänzlich an Spezialisten abschieben. Sie erklären sich als inkompetent, was ja auch zutrifft, wenn man sich für einen Teilbereich seines Berufes nicht mehr interessiert.

Auf Visiten hört man so nur noch, dass «Physiotherapie» verordnet worden sei, oder dass eine «Ernährungsinstruktion» erfolgte. Was die professionelle Beraterinnen genau unternommen und als persönliche Trainingsanleitung empfohlen haben, ist den Pflegenden selten und den Ärzten oft gar nicht bekannt. Sie haben sich auf ihr modernes Kerngeschäft zurückgezogen, das mit einem rasch wachsenden Anteil im Büro erledigt werden kann. Man spricht dort mehr *über* als *mit* Patienten. Doch die Behandelten und Beratenen selbst vergessen vorgezeigte Übungen und erteilte Ratschläge allzu rasch, wenn sie auf der Station nicht täglich daran erinnert werden. Auch Angehörige und Hausärzte werden zu wenig systematisch in den Rehabilitationsplan miteinbezogen, da und dort mit lobenswerten Ausnahmen. Viele Besucher schätzen sich glücklich, wenn sie in der professionell organisierten Klinik wenigstens einmal in Kontakt mit jener Person kommen, die sich für ihre Lieben zu 40% im Teilzeitjob verantwortlich fühlt.

Korrespondenz:
Dr. med. B. Gurtner
Eggstrasse 76
CH-8620 Wetzikon

Den SPITEX-Diensten und karitativen Organisationen haben Leitbildhauer das steinerne Prinzip der Professionalität eingehämmert. Viele langjährige Mitarbeiterinnen und ehrenamtlichen Helfer wurden verunsichert und zogen sich demotiviert zurück. Nun preist man an Seminarien wieder den unverzichtbaren humanitären Wert der Freiwilligenarbeit, die in unserer egozentrischen Gesellschaft auszusterben droht.

Unprofessionelle Bastler mit Phantasie und Improvisationstalent können eine Panne mit etwas Draht und einem «Swiss Army Knife» beheben, bevor die hochnäsigen Fachleute allen erklärt haben, welche Original-Ersatzteile und Spezialwerkzeuge herbeigeschafft werden müssten. Das Leben würde sehr langweilig, wenn alle Sportarten nur noch von Professionellen ausgeübt werden dürften. Auch in der Kunst gibt es viele Amateure, die hochbegabt mit Pinsel oder Geigenbogen umzugehen wissen. Laien-Quartette spielen manchmal mit mehr Freude und Einsatz als abgebrühte Berufsmusiker im Orchestergrab(en) bei der subventionierten Aida-Nachmittagsaufführung.

Warum also werden in der schulmedizinischen Heilkunst alle speziellen Fertigkeiten nur noch zertifizierten Insidern vorbehalten? Die einschränkenden Zunftvorschriften sollen zunächst verhindern, dass

allzu viele Kaninchen das spärlich gewordene Gras fressen. Man möchte auch jene Alleskönner ausbremsen, die ihre Lernkurven autodidaktisch auf dem Buckel der Patienten zu fahren pflegen oder sich nach wenigen Wochenendkursen auf diagnostische oder therapeutische Alleinflüge wagen mit Ultraschall und Rauch bei notfallmässigen Bauchlandungen. Auf der Strecke bleiben aber viele «Dilettanten», die ein berufliches Hobby mit Liebe und Vorsicht gepflegt haben.

Die Selbstreinigung der ärztlichen (Ein-, Aus-, Weiter- und Fort-)Bildung hat etliche Jahre gedauert. Die Reglemente sind nun vorhanden. Anwendung folgt demnächst in diesem Theater. In der Zwischenzeit ist das medizinische Tagesgeschäft von den Profis zum Profit übergegangen. Einst wurden die Patienten immer wieder geschröpft und zur Ader gelassen. Heute werden sie nicht mehr durch Entzug der Körpersäfte geschwächt, sondern durch perfektionierte Verrechnung aller Leistungen der nebenköstlichen Profitcenter finanziell ausgeplündert.

Übrigens: Schwester Denise hat den Tee dann doch noch zur Patientin gebracht, deren Krampfadern operiert worden waren. Die adipöse Frau lag zyanotisch und dyspnoisch im Bett. Frau Stapfer vermutete eine Lungenembolie und alarmierte sofort die Stationsärztin. Professionell!

Warten auf Windpocken

S. Rüster

Bei den Varizellen handelt es sich um eine akute, gutartige Viruserkrankung, die äusserst ansteckend ist. Das Bild im Medizinbuch zeigt ein Kind, dessen Rücken aussieht wie eine rote Hügel- und Kraterlandschaft. Sascha hat rote Pünktchen hinter dem Ohr. Windpocken, sagt seine Mutter, morgen sieht er aus wie Streuselkuchen. Stolz dreht sich Sascha vor seinen Spielkameraden. Er hat es als erster! Bekommen nur die Grossen, sagt er. Alle wollen seine roten Pünktchen sehen. Nur ich nicht. Ich will in Urlaub. Hotel am Mittelmeer mit Baby-Club, Sauna, Hallenbad, Fitness. An alles ist gedacht, nur daran nicht! 99%ige Ansteckungsgefahr! Ich packe meine Victoria (To-ja, sswai Jahre). To-ja schenkt dem posierenden

Sascha einen sehnsüchtigen Blick. Tüss-chen! Sascha hat Windpocken. Sascha ist gross. Sascha ist ihr Freund. Tein Tüsschen! Raus aus dem Seuchenklima!

To-ja steht vor dem Spiegel. Wind-Locken! Und nach einigen Drehungen: Haben!

Ich aber habe keine Lust, meinen Urlaub in einem abgedunkelten Raum zu verbringen, juckreizstillenden Puder tupfend. Also verschieben wir den Urlaub einfach! Verschieben gibt's nicht, sagt der Reiseveranstalter. Später fahren ist Reiserücktritt verbunden mit Neubuchung, aber ich kann Ihnen bei den Stornogebühren entgegenkommen. Wie hoch? Nur 50% vom Reisepreis. Also zahle ich erstmal viertausend, nur weil mein Kind die Windpocken bekommt, und dann noch mal achttausend, damit wir später reisen dürfen?! Wir bieten unsere Leistung ja an, sagt er, ganz Vertreter eines Grosskonzerns. Wenn Sie die Leistung nicht annehmen, liegt das in Ihrer persönlichen Sphäre! Gibt es nicht überhaupt nur noch drei Grossveranstalter, die alle kleinen Reiseunternehmen gekillt haben?!

Teine Wind-Locken! sagt To-ja traurig.

Zu den Pflichten der Versicherungen gehört es, dem Kunden Schäden zu ersetzen. Und eine Reiserücktrittsversicherung bezieht ihre Daseinsberechtigung daraus, das zu ersetzen, was die Killer-Reiseunternehmen dafür fordern, dass sie ihre Leistung nicht zu erbringen brauchen. Dachte ich.

Korrespondenz:
Susanne Rüster
Matterhornstrasse 43
D-14129 Berlin

Oh, da haben wir aber Sorgen, sagt die Dame von der Reiserücktrittsversicherung. Fast hätte ich gesagt, dass ich von ihr nur vier grosse Braune will und nicht den Ablass all meiner Sünden. Aber die von der Geldvergabestelle wollen, dass der Kunde Ä-h-h macht, weit die Zunge raus, damit sie genau sehen können, ob da ganz tief innen nicht irgendein betrügerisches Virus lauert. Und so hat die Dame gleich erfasst, dass To-ja nicht Windpocken hat, sondern sie nur mit 99%iger Wahrscheinlichkeit bekommt. Der Versicherungsfall ist also gar nicht eingetreten, stellt sie fest. Die Pocken kommen erst nach zwei bis vier Wochen, aber ansteckend ist es trotzdem, sehr ansteckend! Ich gebe mich selbstbewusst, weiss ich doch, was die Medizinbücher über das Varizellen-Zoster-Virus sagen. Wir sind eine Versicherung und kein Krankheits-Verhütungs-Unternehmen! Aber wenn Victoria das ganze Flugzeug infiziert, dann werden Sie schon sehen ... Die Stimme bricht, ehe ich etwas von Schadenersatzforderungen der Varizellen-Zoster-Opfer sagen kann. Die in Spanien werfen uns raus, ist doch ein Kinderhotel, versuche ich es anders, während meine Hand einen Knäuel macht aus den Versicherungsbedingungen. Wir auf der Strasse, in der Fremde, alle Rückflüge ausgebucht! Wir sind eine Reiserücktrittsversicherung, sagt die Feindin, keine Urlaubs-krankenversicherung, keine Rücktransportversicherung. Die hätten Sie übrigens vor vier Wochen bei uns abschliessen müssen! Knack, Tuut.

Wollen die mich zum Versicherungsbetrüger machen?! Fliegen wir, droht Isolation, Quarantäne, Abschiebung, Fliegen wir nicht, kostet das acht Mille. Und ich möchte doch ein ehrlicher Mensch bleiben!

Teine Wind-Locken!

Unser Leben bricht nach und nach zusammen. Die Kita hat Ferien. Spielplatz geht nicht. Ansteckungsgefahr. Weggehen mit Kind geht also auch nicht. Weggehen ohne Kind geht aber auch nicht. Der Babysitter hatte noch keine Windpocken. Ich betrachte meine To-ja mit anderen Augen. Nicht mehr die harmlose Zweijährige, die mit dem grossen Sascha Tüsschen getauscht hat. Nein, To-ja ist Trägerin eines unheimlichen Virus, das zwei bis vier Wochen lauert, um dann anzugreifen und die monatelange Planung umzuwerfen. Die Kollegen wollen schliesslich auch

in Urlaub, aber Sascha, dieser geltungssüchtige, eitle Fatzke tut so, als gebe es nur ihn und seine Windpocken. Ich weiss es jetzt schon: Ich bleibe hier. Und alle Kollegen, alle werden sie windpockenfrei fahren können!

Die gesellschaftliche Ächtung beginnt. Gäste sagen ab. Eigentlich hab' ich nichts gegen Kinder, aber als Erwachsener Windpocken, oh wie peinlich! Unter dem Gesichtspunkt der Ehrenrührigkeit habe ich es bisher noch gar nicht betrachtet. Einer outet sich: Er hat sich mit Windpocken angesteckt, aber sich lieber eine Grippe attestieren lassen. Und ein neues Schreckwort kommt ins Spiel: Gürtelrose! Bekommen die, die schon Windpocken hatten. Also dürfen wir gar niemanden mehr sehen.

Da! Gucke-mal! kreischt To-ja. Pikkell-To-ja-hat! To-ja-danz-dross!

Aber immer sind es nur Hitzepickel und Mückenstiche. Der Versicherungsfall wartet mit seinem Eintritt, bis die Dame von der Rücktrittsversicherung sich ins Fäustchen lachen kann. Ich schmiede finstere Pläne. Mich einfach krank schreiben lassen, nur für die Reiserücktrittsversicherung, natürlich. Notwehr! Sollen Schaden wiedergutmachen, und was tun die?! Na, bitte! Aber es stellt sich nicht mal ein banaler Schnupfen ein. Oder soll ich etwa die Kollegen fragen: Bitte, wo lassen Sie krank schreiben?!

Toja bekommt die Windpocken, sage ich flehentlich zum Kinderarzt, und wir haben den Urlaub gebucht. To-ja zeigt strahlend ihre unversehrte Babyhaut. Pikkell! Die Varizellen sind ja wirklich sehr ansteckend, sagt der Arzt, ich schreibe Ihnen was auf. Was schon?! Puder gegen Hautjucken. Aber, o Wunder, o wunderbarer Kinderarzt: Ein Attest! INFEKTION MIT VARIZELLEN-ZOSTER-VIRUS!

Die energische Frau von Welt hat Eis in der Stimme. Verlangt Auszahlung der Versicherungssumme, aber unverzüglich bitte schön! Ja, selbstverständlich ist der Nachweis des eingetretenen Versicherungsfalles Ihnen bereits auf dem Postwege übermittelt worden!

Muss ich erwähnen, dass To-ja gar keine Windpocken bekommen hat? Und dass der Doktor wohl doch ein wenig schelmisch gelächelt hat, als er mir etwas aufschrieb?!