

6× täglich Wartezimmer

Anekdoten aus dem Alltag einer Ärztbesucherin

M. Jäger

Auf vielseitigen Wunsch haben wir abschliessend noch einige weitere Anekdoten aus dem Alltag der Ärztbesucherin Meggy Jäger ausgewählt. Die ersten fünf Erzählungen sind in Heft Nr. 27/2000 erschienen.

Die Geburtsanzeige

Warum soll ich nun – wie mein Chef es anregt – den Ärzten eine Geburtsanzeige senden? Das interessiert diese doch nicht einen «alten Hut», ob ich ein Kind auf die Welt bringe oder nicht. Aber bitte, wenn die Firma mir die Geburtsanzeige bezahlen will, soll sie dies doch tun ...

Natürlich wird eine gewisse Selektion vorgenommen. Im Begleitbrief zur humorvollen Karte, auf der ein Storch das Baby hinter sich herzieht, informiere ich die Ärzte, dass ich mich vorerst (ohne eine Zeitspanne zu nennen), um mein Baby kümmern, jedoch gerne für Auskünfte zur Verfügung stehe.

Auf ein «Brief-Mailing» beträgt normalerweise die Rücklaufquote ca. 5–7%. Auf rund 400 Anzeigen sind sage und schreibe knapp 200 Briefe und Karten eingetroffen. Dr. Steiert (der Sohn!) schickt mir ein Kinderbuch, andere senden Strampelhöschen, Hemdchen ... Die Postflut ebbt nicht ab! Täglich treffen Briefe und Glückwünsche ein. Ärzte, die ich bisher für verschroben oder gar kalt hielt, schreiben persönlich und erst noch mit der Feder. Oft habe ich Mühe, ihre unleserliche Handschrift zu entziffern, doch ich bin gerührt. Sie schreiben mir, wie recht ich doch hätte, mich vorläufig selbst um mein Baby zu kümmern – und dass «man» im Leben Prioritäten setzen müsse!

50% Rücklauf! Als Product Manager konnte ich später von einer solchen Antwortquote nur träumen!

Noch nach einem Jahr sprachen mich die Ärzte auf meinen Sohn an und wussten oft sogar noch seinen Vornamen. Einer öffnete spontan die Schublade seines Schreibtisches und zog einen Briefumschlag hervor. Er hatte ihn seit einem Jahr mit einer Fünfzigernote bereitliegen, bis ich ihn besuchen würde!

Die Idee meines Chefs war also doch nicht so schlecht!!

Korrespondenz:
Meggy Jäger
Brunnenrain 191
CH-5735 Pfeffikon

Die Praxis im Kino

Dunkel ist es im Treppenhaus. Von aussen ist das Gebäude ganz einfach scheusslich. Die Fassade ist schwarz, blättert ab und das Kino im gleichen Haus hat auch schon bessere Zeiten erlebt! Doch das polierte Arztschild zeigt mir, dass ich an der richtigen Adresse bin. Ich steige hinauf, klingle und trete ein.

Fasziniert bleibe ich stehen. Wie ist es möglich, in einem solch alten Haus eine derart gediegene Praxis einzurichten? Geschmackvoll ist alles. Die Farben passen. Der Arzt, der mich sofort empfängt, strahlt so viel Herzlichkeit und Wärme aus, dass ich mich sofort wohl fühle. Auf seinem Schreibtisch stehen Fotos von seinen Kindern. Keine steifen Bilder, die beim Fotografieren aufgenommen wurden, sondern Schnappschüsse, die ebensoviel Fröhlichkeit ausstrahlen wie der Arzt selbst. Früher habe ich ihn einmal in Le Locle im Spital gesehen, als er noch Assistenzarzt war. Auch er erinnert sich daran. Er folgt meinem Blick auf die Kinderfotos und erzählt spontan von ihnen.

«Haben Sie auch Kinder?» «Ja, ich habe einen kleinen Jérôme.» «Und da arbeiten Sie? Sind Sie sich bewusst, wie viel Sie da verpassen? Und wie reagiert Ihr Baby, wenn Sie am Morgen weggehen? Sieht er sie überhaupt, bevor Sie das Haus verlassen?»

Aus seinen Worten klingt absolut keine Kritik, nur Besorgtheit. Es geht nicht um das Einimpfen von Schuld komplexen, wie ich dies so oft erlebt habe, nur um echtes Mitgefühl, dass ich meinen kleinen Jérôme nicht geniessen kann, seine Fortschritte nicht miterleben kann.

«Wissen Sie, ich habe mir zum Ziel gesetzt, mich von meiner Arbeit nicht auffressen zu lassen. Meine Familie soll die Priorität behalten. Natürlich will ich mich gut um meine Patienten kümmern, aber meine Kinder sollen ihren Vater so oft als irgend möglich um sich haben.»

Leider haben seine Kinder trotz seiner guten Vorsätze nicht lange von ihrem Vater profitieren können. Nur ein knappes Jahr später habe ich gehört, dass er bei seinem ersten Fallschirmabsprung tödlich verunglückt ist – vor den Augen seiner Frau und seiner Kinder, die ohnmächtig mitansehen mussten, wie er ungebremst dem Boden zustürzte. Der Fallschirm und der Notschirm hatten sich nicht geöffnet.

Noch oft habe ich später an seine Worte gedacht. «Verpassen Sie nicht die Fortschritte, die Ihr Kind täglich macht!»

Er hatte recht. Ich habe so vieles verpasst!

Es geschah am 30. September ...

Letzter Tag des Monats. Ich habe einen Termin bei einem Arzt, vor dem mich mein Vorgänger eindrücklich gewarnt hat. Er soll Pharmaberatern gegenüber absolut eklig sein! Ich bin verschlüsselten Einträgen auf Karteikarten gegenüber, welche Ärzte kategorisieren, eher skeptisch eingestellt. Wer weiss, vielleicht hatte der Arzt einen schlechten Tag bei seinem Besuch oder hatte irgendwelche Probleme zu wälzen. Ich will mich jedenfalls nicht beeindrucken lassen!

Und tatsächlich! Der Arzt empfängt mich nicht überschwänglich erfreut, aber durchaus höflich. Das Gespräch verläuft nicht besonders angenehm – aber auch nicht unangenehm. Es ist ein durchschnittliches Gespräch, bei dem ich am Ende allerdings nicht mit Bestimmtheit sagen könnte, ob der Arzt unsere Medikamente verschreibt oder ob er dies nur sagt, um mich loszuwerden. Doch dies ist eigentlich der Alltag. Es heisst immer wieder, sich auf den nächsten Besuch hin neu zu motivieren, keine Schallplatte abzuspielen, sondern sich auch zu bemühen, die Bedürfnisse des Arztes in Erfahrung zu bringen.

Einige Wochen später lese ich in der Schweizerischen Ärztezeitung, dass dieser Arzt Ende September gestorben ist und erfahre von einem Kollegen, dass er Selbstmord begangen hat.

Ende September – und ich hatte ihn am 30. September besucht, also an dem Tag, an dem es passierte! Wollte er wenigstens einmal freundlich sein zu einer Pharmaberaterin?

Hätte er mir doch seinen Frust ins Gesicht geschrien! Doch er benahm sich in keiner Art und Weise auffällig. Er soll Krebs gehabt haben und wusste, was auf ihn zukam. Er hat es nicht geschafft, sich dem Kampf zu stellen.

Die weinende alte Frau

Ein harter Arbeitstag liegt hinter mir. Hart nicht etwa, weil ich besonders viel gearbeitet hätte, sondern weil die Assistenzarztbüros im Hôpital du Samaritain in Vevey alle leer waren. Wahrscheinlich ein «Colloque» – nichts zu machen! Dies gehört dazu!

Ich fühle mich plötzlich fehl am Platz. Ich sehe Krankenschwestern vorbeieilen. Sicher sind sie am Abend auch müde, doch sie wissen, dass sie etwas Sinnvolles getan haben. Und ich? Ich weiss nicht einmal, ob mir der Arzt am Vormittag überhaupt zugehört hat.

Wie ich so über meine unnütze Person dahin sinniere, sehe ich beim Verlassen des Spitals eine alte Frau. Die Luft ist schwül. Plötzlich wird alles schwarz. Urplötzlich setzt ein Gewitter ein. Die alte Frau steht da und scheint die ersten Regentropfen nicht zu spüren. Sie schluckt – und schluckt – und plötzlich fliessen Tränen über ihr zerfurchtes Gesicht. Eigentlich wollte ich nach Hause. Ich habe Katja versprochen, früher als sonst zu kommen. Mein süsser kleiner Jérôme wird sich auch freuen, sein Mami einmal früher um sich zu haben. Es ist Donnerstag. Die Praxen sind nachmittags geschlossen, weshalb die Spitäler auf dem Programm stehen.

Doch ich bringe es nicht übers Herz, die Frau im Regen stehen zu lassen. Ich frage sie, ob ich sie mitnehmen kann. Sie nickt, unfähig, ein Wort zu sagen. Erst als sie im Auto sitzt, beginnt sie zu schluchzen. Ich fühle mich völlig hilflos. Stockend erzählt sie mir, dass ihr Mann einen Schlaganfall erlitten hat und dass ihr die Ärzte kaum Hoffnung machen konnten, dass er überleben würde.

Wir kommen in La Tour-de-Peilz an. Die Frau fleht mich an, nur einen kurzen Moment ins Haus zu kommen. «Ich ertrage es nicht, in das leere Haus zurückzukehren, wo mich mein Mann immer so lieb empfängt. Jetzt wird er wahrscheinlich nie mehr heimkommen. Wir sind seit über 59 Jahren verheiratet. In zwei Monaten hätten wir unseren 60. Hochzeitstag gefeiert und haben das Fest zusammen vorbereitet.»

Da sitze ich nun mit einer mir bisher wildfremden Frau in einer altmodischen Küche und höre ihr einfach nur zu. Sie serviert mir Tee mit einem selbstgebackenen Cake. Ich finde kaum Worte, um sie zu trösten, doch ich verspreche ihr, sie anzurufen.

Es ist nichts geworden aus dem «früher nach Hause kommen», aber ich verspüre trotz der traurigen Begebenheit eine tiefe Befriedigung. Ich habe dieser alten Frau ein wenig helfen können – nicht viel, aber sie hatte jemanden, der ihr zuhörte.

Ihr Mann ist in der folgenden Nacht gestorben. Ich habe sie bei meinem nächsten Besuch in der Region kurz besucht und sie hin und wieder angerufen.

Jeder Mensch kann sich nützlich erweisen. Es genügt, die Augen vor dem Unglück anderer nicht zu verschliessen.

Reden Sie nur ...

Manchmal frage ich mich, weshalb uns die Ärzte einen Termin einräumen, obwohl sie dazu nicht verpflichtet sind. In der Mehrzahl der Fälle werde ich freundlich empfangen. Es gibt sogar Ärzte, die sich auf meinen Besuch vorbereiten und gezielt Fragen stellen oder meine Meinung zu diesem oder jenem Fall hören möchten.

Sicher sind auch Pharmaberater unterwegs, die ihre Tätigkeit als extrem wichtig einstufen und sich geradezu als Arzt aufspielen oder zumindest als ein allwissender Pharmakologe ... Sie vermögen nicht zu unterscheiden zwischen Therapiespezialist (Arzt) und der Arbeit des Pharmaberaters, der sich nicht in die Therapie einmischen kann und soll, sondern sein Medikament durch und durch kennen sollte. Würden diese Grenzen besser beachtet, würde der Pharmaberater wahrscheinlich auch besser akzeptiert und geschätzt.

Eigentlich bin ich aber der Ansicht, dass der Arzt – wenn er mich schon empfängt – mir wenigstens während der knapp bemessenen Zeit seine Aufmerksamkeit schenken könnte.

Nett empfangen werde ich schon bei diesem Arzt in Lausanne. Er bittet mich, Platz zu nehmen, nimmt einen Stapel Briefe und beginnt mit einem Brieföffner mit dem Aufdruck eines Rheumapreparates seine Post zu öffnen. Ich warte. In einem Kurs haben wir auch das Schweigen geübt, einfach nichts zu sagen und zu warten, bis der Arzt spricht. «Allez-y!» Ich schweige weiter. Erstaunt sieht er von der Post hoch und schaut mich fragend an. «Ich kann gerne warten, bis Sie die Post geöffnet haben» «Ich höre zu. Sagen Sie mir, was Sie zu sagen haben – ich höre Sie auch beim Öffnen der Post».

Innerlich koche ich! Mein Monolog, den ich möglichst kurz halte, wird nicht unterbrochen. Höflich begleitet mich der Arzt nachher zu Türe.

«Darf ich Ihnen etwas sagen, Herr Doktor? Ich werde Sie zwar nicht mehr besuchen, da ich in den Klinikaussendienst wechseln werde. Ich möchte Sie aber im Namen aller Kolleginnen und Kollegen bitten, die Post nicht während unserer Präsentation zu öffnen. Dies ist äusserst frustrierend für uns. Wir bereiten uns auf das Gespräch vor, möchten Ihnen einen Service bieten – und Ihr Verhalten zeigt uns, dass Sie uns und unsere Arbeit nicht respektieren.»

Betroffen sieht mich der Arzt an. «Ich war wohl sehr unhöflich. Ich werde es mir merken und künftig keine Post mehr öffnen, währenddem ich einen Ärztebesucher empfangen. Promis – juré!»

Am nächsten Tag treffe ich eine Kollegin in der Stadt. Sie will sofort wissen: «Warst Du die Ärztebesucherin, die dem Arzt an der Avenue de Rumine die Leviten gelesen hat?»

Anscheinend hat der Arzt meinen Rat befolgt!

Spitalaussendienst

Eigentlich sollte es eine Beförderung sein, ein weiterer Schritt auf der Karriereleiter nach oben. Als «déléguée hospitalière» besuchte ich nur noch die Universitätskliniken. Es stellte sich heraus, dass es sich um einen völlig neuen Job handelte. Im Spital muss man sich in der ersten Zeit wie ein Bankräuber verhalten, der seinen ersten grossen Coup landen will! Es gilt, die Gepflogenheiten des Hauses zu beobachten. Wann haben die Ärzte ihr «Colloque»? Wann habe ich die grösste Chance, die Assistenzärzte in ihren Büros am Schreibtisch und nicht nur durch die Korridore hetzend anzutreffen? Welchen Arzt sollte ich speziell pflegen, damit er auch einmal seine Kollegen zusammentrommelt, wenn ich aufkreuze und er nachmittags um 16 Uhr der erste Arzt ist, der bereit ist, mir sein Ohr zu leihen?

Nur nicht den Fehler machen, einem «cand. med.» auf sein violettes Schild zu starren und das Büro rückwärts wieder zu verlassen! Der Besuch zählt wohl rein

bürokratisch gesehen nicht. Stelle ich aber diesem «cand. med.» vor seinem Staatsexamen gute Bücher zur Verfügung, wird er sich später als Assistenzarzt oder gar Oberarzt an mich erinnern.

Auch der Spitalapotheker ist wichtig! In den meisten Fällen sitzt er in der Arzneimittelkommission und bestimmt mit, welche Medikamente auf die Spitalliste kommen. Es ist bei einem neuen Medikament peinlich für ihn, wenn er darüber keine Auskunft erteilen kann, weil er vom Spitalaussendienstmitarbeiter nicht informiert wurde. Der Apotheker ist bekanntlich der Arzneimittelspezialist und der Arzt der Therapiespezialist (so sollte es eigentlich sein!).

Im Spitalaussendienst habe ich bald einmal «meine» Praxisärzte vermisst. Die täglichen Geschichten, die ich erlebt habe, waren gewissermassen das «Salz in der Suppe». Zudem kam im Spital ein neuer Stress dazu. Wie schaffe ich es, genügend Ärzte zu sprechen? Im Praxisaussendienst wusste ich genau, wie und wo ich meinen Tag verbringen würde. Fein säuberlich waren die Termine notiert – auf Monate hinaus! Nun galt es plötzlich loszufahren, obwohl die Agenda an gewissen Tagen nur einen Besuch enthielt. Natürlich wurde ich mit der Zeit auch bekannt. Professoren, die ich im Korridor traf (und dort selbstverständlich nicht anzusprechen wagte!), luden mich spontan in ihr Büro ein. Auch hier entstanden gute Gespräche und interessante Kontakte. Es gab auch hier besonders freundliche Menschen. Ich erinnere mich an einen Arzt, der mir seine «Bip-Nummer» gab und den ich jederzeit anrufen konnte, wenn ich im Universitätsspital Lausanne (CHUV) war. In regelmässigen Abständen erhielt ich Geburtsanzeigen von ihm.

Trotzdem – irgendwie war es nicht mehr der spannende Beruf, den ich gewählt hatte. Ich war deshalb glücklich, als mir die Firma anbot, in den Innendienst zu wechseln und mir den Posten des Product Managers anbot. Dies beinhaltete auch die Rückkehr in die Deutschschweiz nach auf den Tag 20 Jahren Aufenthalt in der Suisse romande.

Ich habe also eine weitere Stufe auf der Karriereleiter erreicht. Habe ich damit mein Ziel erreicht? Gilt es nicht stets neue Ziele anzuviesieren, Neues zu lernen und nie stillzustehen?