

Störsender oder Funkstille?

B. Gurtner

Die olympischen Götter waren unsterblich und unerreichbar. Die modernen Halbgötter in Weiss hingegen hielten es bis vor kurzem für ein prestigebringendes, wenn auch lästiges Standesprivileg, jederzeit und überall erreichbar zu sein. Das nervte unsere Zeitgenossen und sie machten sich in etlichen Filmen lustig über Pikettärzte, die sich in Nobelrestaurants, exklusiven Klubs oder mitten aus amourösen Verschlingungen immer wieder ans Telefon rufen liessen, weil sie on-call waren und sich für unersetzlich hielten. Der elitäre Spass ist vorbei, seit Krethi und Plethi dank Mobiltelefon rund um Swatch-Time omnipräsent sind, Handy in Hand spazieren gehen oder sich im Café in Dos-à-dos-Stellung endlos mit vernetzten Smalltalkern unterhalten, weil sie der gegenwärtige Partner langweilt.

Dr. med. Horatio Schnellmann war sehr überrascht, als sich Devisenhändler N. R. (34) während der dringlich verlangten Konsultation ans Herz griff, nicht etwa, um den Bereich seiner pektanginösen Beschwerden abzugrenzen, sondern weil sein Motorola heftig vibrierte. Er schaltete das Gerät keineswegs ab und erteilte mit heiserer Stimme einige offenbar unaufschiebbare Anweisungen. «Entschuldigung, Herr Schnellmann, was hatten Sie gefragt?» Einige Tage später passierte dasselbe noch einmal, als sich eine 17jährige Schülerin ruckartig von der Untersuchungs- liege erhob und nacktfüssig in die Umkleidekabine rannte, weil dort ihr Nokia trillerte. Bass erstaunt zog Kollege Schnellmann das verschmähete Stethoskop wieder zurück. Seither hängt in seinem Wartezimmer das Piktogramm mit dem rot durchgestrichenen Handy, wie man es von Konzertsälen oder Kinos kennt.

So müssen nun einige Ärzte das erdulden, was sie ihren Patienten seit jeher zugemutet haben: Unterbrechungen des vertraulichen Gesprächs durch interne oder externe Telefonate sowie durch Meldungen oder Fragen der Praxisgehilfinnen, die immer wieder ihren Wuschelkopf durch den Türspalt stecken. Eigentlich schätzt es doch niemand, wenn ihm bei einer Zwiesprache unversehens jemand von hinten auf die Schulter klopft und sich einmischt. Per Telefon oder Personensuchanlage findet man dieses aufdringliche Verhalten aber ganz normal. Als häufigste Gründe für einen vollzogenen Arztwechsel werden daher immer wieder genannt: Er hat keine Zeit – er nimmt mich nicht ernst – *er lässt sich im Gespräch mit mir dauernd stören*. Nur unsere psychiatrischen Kollegen und

Kolleginnen haben schon lange bewiesen, dass man sich während jeweils 45 Minuten völlig abschirmen kann, ohne dass die Welt untergeht.

Und die Notfälle? Es sind nicht so viele, wie wir gerne vorgeben, doch müssen alle Pikettendienste selbstverständlich jederzeit rasch erreichbar sein. Als Unterassistent habe ich in einem Landspital noch erlebt, dass jene Abteilungsschwester, die am besten durch die Finger pfeifen konnte, mit zwei Pfiffen den Ambulanzfahrer alarmierte, der sich als Gärtner in die Büsche oder Rosenbeete verzogen hatte. Bei einem Bergarzt, der während seiner vielen Hausbesuche im weitläufigen Praxisgebiet stundenlang schlecht erreichbar war, dienten das Postbüro oder das VOLG-Lädli im Nebendorf als Meldezentralen für dringliche Rückrufe, weil damals nur wenige Talbewohner einen eigenen Telefonanschluss besaßen. Die anfänglich noch sehr voluminösen Pager brachten daher einen zeitsparenden und gelegentlich lebensrettenden Fortschritt. Leider übergab man in den Spitälern die Sucher nicht nur an Tagesärzte und Dienstlaborantinnen, sondern sukzessive, den Hierarchiestufen folgend, auch an alle anderen Ärzte und Dienststellen. Sie teilen sich mit übereifrigen Telefonaten vielfach Dinge mit, die erstens nicht dringlich und zweitens nicht so wichtig sind, dass sie nicht beim nächsten Rapport oder schriftlich gemeldet werden könnten. Jeder hat seinen kleinen Störsender, mit dem er Arbeitskollegen sogar auf der Toilette belästigen kann. Nur Spitaldirektoren legen Wert darauf, nie über Sucher erreichbar zu sein und verzichten auf ein eigenes Gerät.

Eine improvisierte Feldstudie anlässlich einer von lebhaftem Suchergepiepe unanständig gestörten Fortbildungsveranstaltung ergab, dass kaum ein Drittel aller Anrufe zeitlich oder inhaltlich zu rechtfertigen waren. Alle anderen waren unnötig oder hätten nach dem Kolloquium erfolgen können. In grösseren Betrieben sollte man solchen Weg- und Leerlauf durch konsequente Funkdisziplin vermeiden und Sperrzeiten abprechen. Nicht erfasst in der Testgruppe wurde ein Chefarzt, der sich bei Fortbildungen immer genau 30 Minuten nach Beginn von seiner Sekretärin anpeilen liess. Interessierte ihn das Thema weiter, steckte er den Piepser gelassen in die Tasche, langweilte er sich, stürmte er kopfschüttelnd davon. Für die Vortragenden war es jedesmal eine unmittelbare Qualitätskontrolle ihrer Präsentation.

Leistungsfähigere Telefonzentralen ermöglichen es, sich direkt in interne Personensuchanlagen einzuwählen, ein Vorteil für Hausärzte oder Angehörige, die sich nicht an vielen Zwischenstationen mit mozartlicher kleiner Wartemusik vertrösten lassen wollen. Dieser technische Fortschritt führte aber auch dazu, dass ein Oberarzt mitten im Abendrapport von seiner Frau den Auftrag erhielt, auf dem Heimweg noch Salat, Milch und ein Pfänderli Brot zu besorgen. Ein cleverer Assistent wurde während der Morgensvisite von seinem Anlageberater zum sofortigen Kaufen an der Börse animiert. Inzwischen gibt es SMS – bald der schnellste Weg, wenn ein vernachlässigter Patient wieder einmal seinen Abteilungsarzt kontaktieren möchte?

Korrespondenz:
Bernhard Gurtner
Eggstrasse 76
CH-8620 Wetzikon