

# Neulinge

B. Gurtner

«Schön, dass Sie pünktlich sind. Willkommen an Bord! Hier ist der Sucher, Sie haben heute Tagesarzt-dienst.» – so empfing mich der 1. Oberarzt an meinem ersten Arbeitstag als Assistent an einer erstklassig eingestuften Universitätsklinik. Die unglaubliche Geschichte ist lange her, aber ich erinnere mich immer noch dankbar an jene Kollegin, die sich meiner erbarmte und mir den Jourarzt-Piepser und die damit verbundenen Pflichten abnahm. Ich hätte ja als «Neologe» nicht einmal gewusst, wie und wo man im Hause eine Lumbalpunktion organisiert.

Beim nächsten Stellenwechsel gab sich ein voll beschäftigter Abteilungsarzt alle Mühe, mich während zwei Stunden mit den Einrichtungen und Gepflogenheiten eines Kantonsspitals vertraut zu machen. Ihm brachte es einen folgenschweren Zeitverlust und mir eine verwirrende Fülle von ungeordneten weit- und beiläufigen Belehrungen. Der nachhaltigste Informationsgewinn auf diesem Rundgang durch fünf Stockwerke und zwei Nebengebäude ergab sich aus einigen Tips zum Thema: «Wie behandle ich den Chefarzt?»

So war es oft reiner Zufall, ob man am neuen Arbeitsort zuvorkommend, geduldig und systematisch eingeführt oder von einem chronisch überforderten Team einfach ins kalte Wasser geworfen wurde, um schwimmen zu lernen. Zukünftige Allgemeinpraktiker mussten bei jedem Stellenwechsel von neuem baden gehen, andere scheuten diese zurücksetzenden Rotationen, verblieben lange am gleichen Platz und wurden so Fachspezialisten. Schon vor zwanzig Jahren hat der Zürcher Assistenzärzterverband mit einem Aufruf alle kantonalen Kliniken gebeten, für eine bessere Einführung neuer Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen zu sorgen. Echo und Erfolg waren kümmerlich und es soll auch heute noch vorkommen, dass ahnungslose Mediziner zwei Monate nach Stellenantritt nicht wissen, wie man den dringlichen Telefonanruf eines externen Kollegen intern weiterleitet. Man darf diese Träumer auch nicht fragen, wo der nächste Feuerlöscher oder Defibrillator steht. Es ist ihnen entgangen, dass Todesfälle dem Hausarzt der Verstorbenen zu melden sind, bevor die schwarzrandige Anzeige im Lokalblatt erscheint. Sie haben nicht ein-

mal die Patientenbroschüre ihres Spital gelesen, in der viele nützliche Informationen und einige Zusicherungen enthalten sind, welche zu beachten wären («Unsere Ärzte werden Sie beim Austrittsgespräch gerne orientieren ...»).

Glücklich, wer in einen Betrieb gelangt, wo die Einführung nach einer umfassenden Checkliste von einer verantwortlichen Person durchgeführt wird, die dafür gesonderte Arbeitszeit einsetzen kann. Glücklich auch, wer auf jeder Abteilung das gleiche Ordnungsprinzip vorfindet und nicht dasselbe Gerät oder Formular je nach Stockwerk in ganz verschiedenen Himmelsrichtungen suchen muss. Eine in allen Schränken und Schubladen durchdachte und einheitliche «area publica» spart viel Zeit, die persönliche Freiheit einer chaotischen Arbeitsplatzgestaltung beschränke sich auf die «area privata» der individuellen Komposthaufen.

Man konnte es dem Spitalportier nicht verargen, dass er den völlig verschwitzten Radrennfahrer zurückhalten wollte, der frühmorgens mit Sturzhelm und farbenfrohem Spezialanzug auf klappernden Noppenschuhen in die Eingangshalle stürmte. Der sportliche neue Oberarzt hatte es unterlassen, sich an den ersten Arbeitstagen auch beim Bodenpersonal vorzustellen. Auch seine dringlichen Wünsche an das Labor oder die Röntgenabteilung wären erfolgreicher gewesen, wenn er sie das erste Mal nicht per Telefon, sondern persönlich angebracht hätte.

«Who is who? – Was ist wo? – Was ist wann? – Wer macht was wie?» – je grösser der Klinikkomplex, um so mehr standardisierte Instruktionen sind notwendig, damit hilflose neue Teammitglieder nicht schon nach zwei Tagen innerlich kündigen. Aber auch in einer Praxis spürt man es sofort, wenn Mitarbeiterinnen gut eingeführt worden sind. Die neue Gehilfin wird sich im sensiblen Hörbereich der wartenden Patienten niemals mit «keine Ahnung» entschuldigen, weil sie weiss, wo sie fragen oder nachsehen kann. Auch das Hilfspersonal, das in Spitälern losgeschickt wird, wenn Kranke die Rufanlage betätigt haben, müsste genau angewiesen werden, was zu tun ist, falls nicht nur ein Glas Tee verlangt wird. Die zuständige Person komme nicht oder erst im dritten Anlauf, klagt man oft in Patientenfragebogen.

Wie kompetent Neulinge im Team sind, wird erst mit einiger Verzögerung wahrgenommen, wenn niemand die vorgängige Ausbildung genau erfragt, was doch auch zu einer individuell angepassten Einführung beitragen könnte. Früher kam es in der improvisierten Weiterbildung immer wieder zum voreiligen Einsatz von Unerfahrenen nach dem Motto: «see one – do one – teach one». Diese wilden Zeiten sind hoffentlich vorbei. Im Strassenverkehr wird Anfängern ein weisses L auf blauem Grund angehängt. Medizinische Lernfahrer belässt man weiterhin ohne aggressionshemmende Kennzeichnung. Um schonende Nachsicht wird gebeten.

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