

Non-Responder

Bernhard Gurtner

Nachdem sich bereits der Staub von acht ereignisreichen Jahren als historisches Sediment auf die Millenniumwende geschichtet hat, dürfen wir emotionslos auf das letzte Jahrhundert zurückblicken und unseren jüngeren Kolleginnen und Kollegen gestehen, wie übel es damals mit dem Schriftverkehr zwischen den Ärzten oft bestellt war. Da gab es Praktiker, die ihre chronisch kranken Patienten prinzipiell als Blaulichtnotfälle und mit Vorliebe am Wochenende ins Spital einzuliefern pflegten, versehen mit einigen rasch hingekritzelteten Stichworten auf einem A5-Begleitzettel, den wir als bedeutungslosen «Frachtbrief» zu den Krankenakten legten. Unter den Klinikärzten befanden sich andererseits unheilbare Bürophobiker, die sich erst nach mehrwöchiger Kompostierung der Pendenzen zu einem Diktat aufrafften. In stereotypen Wendungen berichteten sie über Patienten, an die sie sich schon nicht mehr genau erinnerten, empfahlen retrospektiv baldige Quicknachkontrollen oder Blutzuckermessungen und listeten verordnete Medikamente auf, die den Pillenschluckern inzwischen längst ausgegangen waren.

Briefe der Spezialisten waren mit nur für Insider verständlichen Abkürzungen gespickt, deren Bedeutung schüchterne Hausärzte nicht nachzufragen wagten. Die Klinikschreiben enthielten zahlenreiche Resultate der durch Organdefekte ausgelösten diagnostischen und therapeutischen Kettenreaktionen; das Befinden der Menschen, die alle Massnahmen über sich ergehen lassen mussten, schien den Unterzeichnenden nur selten eine Zeile wert.

Die Mediziner hatten im Gymnasium Latein und etliche sogar Altgriechisch gelernt, die profane Bedienung einer Schreibmaschine oder des Diktiergeräts war für die humanistische Bildung nicht vorgesehen. Viele Ärzte blieben so auf die Gunst und Kunst der Sekretärinnen angewiesen, die ihr Geschreibsel oder Gestammel zu lesbaren Berichten verarbeiten mussten. Diese wurden auf robusten Schreibmaschinen in sechsfache Durchschlags garnituren eingehämmert, wobei jeder Fehler auf allen Kopien zu korrigieren war, sei es mit einer scharfen Rasierklinge oder mit Tipp-Ex, einer milchig-weissen Flüssigkeit, die wie Nagellack aufgetupft wurde. Häuften sich die Fehlschläge, wurde der vielseitige Bericht seufzend oder fluchend zerrissen und da capo



nochmals begonnen. Es gab noch keine praktischen Kopiergeräte, nur die mit Wachsmatrizen und Schnapsgeruch arbeitenden, störungsanfälligen Umdrucker, die in der Schweizer Armee am längsten überlebt haben. Textverarbeitungsprogramme lagen noch in ferner Zukunft. Und so bildeten sich fast in jedem Sekretariat hochragende Aktenberge, was die Ärzte zusätzlich demotivierte, ihre Diktate unverzüglich zu erledigen. Am Pegelstand der aufgetürmten Krankengeschichten waren jederzeit der administrative Fleiss der Assistenten und die seelische Befindlichkeit der Sekretärinnen abzulesen. Die Schlamperei kam aber manchmal erst zutage, wenn Entlassene rehospitalisiert werden mussten, noch bevor ein Austrittsbericht abgeschickt worden war.

Selbst nach 40 Jahren bleibt ein Assistent erinnerlich, nach dessen Stellenwechsel ein ganzer Stapel unerledigter Akten im Fuss seines Garde-

Korrespondenz:
Dr. med. Bernhard Gurtner
Eggstrasse 76
CH-8620 Wetzikon
gurtner.bernhard@bluewin.ch

robeschränkt entdeckt wurde. Der Mann war bereits in einen anderen Kontinent ausgeflogen und konnte nicht mehr belangt werden, weshalb der verantwortliche Oberarzt seine vernachlässigten Kontrollen mit mühsamen Abschlussarbeiten und peinlichen Entschuldigungsschreiben büssen musste. Zwar bestand eine interne Vorschrift, die einweisenden und nachbehandelnden Stellen schon am Austrittstag mit einem Telefonat oder provisorischen Bericht zu orientieren, doch wurde diese patienten- und kollegenfreundliche Verpflichtung von locker führenden Kaderärzten zuwenig überwacht, sehr zum Schaden der sonst gutbelegten Klinik.

Seither hat die technische Perfektionierung der Datenverarbeitung zu einer Revolution der Kommunikation in allen Lebensbereichen geführt: faxen, scannen, mailen, simsens – rasche Klicks für jeden Klacks. Medizinalbürokraten haben schon als Schulkinder gelernt, einen PC zu bedienen, sie beherrschen die Tastatur flink und blind mit allen zehn Fingern. Vorfabrizierte Textblöcke komponieren sie zeit- und gedankensparend zu Standardberichten, die trotz unterschiedlicher Gegebenheiten stets ungefähr dasselbe aussagen. Zuweisende Ärzte müssen nicht mehr tagelang auf den Postversand warten. Vielfach vernetzt, erhalten sie die Synopsis aller Laboranalysen oder die Befunde bildgebender Verfahren digital verpackt mit phantastischer Übermittlungsgeschwindigkeit zugestellt. Bereits auch gebe es in Spitälern Teammitglieder, die nur noch e-mailiert oder per Handy miteinander verkehren, obwohl ihre Arbeitsräume unmittelbar nebeneinanderliegen. Andere haben die Ge-

wohnheit, für jede Lappalie die Suchanlage in Betrieb zu setzen, um etwas mitzuteilen oder zu fragen, wofür auch noch am nächsten Rapport Zeit verblieben wäre. So wird täglich eine überbordende Datenflut erzeugt, aus der die wichtigsten Informationen rasch herausgefischt werden müssen, damit sie nicht unbemerkt weggeschwemmt werden.

Doch zeichnet sich bereits eine postmoderne Verweigerungshaltung ab: Souveräne Grösse liegt darin, nicht überall und jederzeit ansprechbar zu sein. Effiziente Spitaldirektoren und kluge Kaderärzte tragen keine Piepser mehr auf sich, um nicht immer gestört zu werden. Spitzenmanager entfliehen hoch über den Wolken im funkstillen Firmenjet der Verantwortung für Scherbenhaufen, die sie auf dem Ground zurückgelassen haben. Auch die persönliche Handynummer wird nur noch einer auserwählten Personengruppe verraten, und man behält sich vor, E-Mails ganz selektiv zu beantworten. Der aufmunternde Spruch «Wotsch en Brief, so schriib en Brief!» ist aus der Werbung der Postbetriebe verschwunden, weil diese Verheissung nicht mehr garantiert werden kann. In einer feedbackarmen Zeit scheint es nicht nur anonymen Stellen vorbehalten, Zuschriften oder Anfragen zu ignorieren, auch Private nehmen sich zunehmend das Recht heraus, als Non-Responder vornehm zu schweigen. Vielleicht aber sind wir Absender gar selber schuld, wenn unsere aufdringlichen oder kritischen E-Mails in einem Spamfilter hängenbleiben. Müssen wir jeweils mit altmodischer Noblesse und Bescheidenheit u.A.w.g. anfügen? R.S.V.P.