

... Zaheer Ahmad, Mitarbeiter des Patientenbegleitdienstes am UniversitätsSpital Zürich

# «Ich will mit Herz arbeiten»

**Daniel Lüthi**

Freier Journalist und Fotograf, Medientrainer, Bern

Alle rufen ihn Ahmed, als ob dies sein Vorname wäre. Aber er heisst Ahmad, und das ist sein Familienname. Wie auch immer – er nimmt's gelassen: «Ahmed ist schon recht, das kennen die Leute. Und 'Herr Ahmed' ist ohnehin nicht nötig.» Er ist ein grosser, stattlicher Mann mit einer sanftmütigen, weichen Art. Dunkel in seiner Erscheinung, hell und vertrauenserweckend in seiner Wirkung.

## Begleiter, nicht Bettenschieber

Ahmad macht das, was früher «Transportdienst» genannt wurde. In den langen Gängen des Spitals schiebt

er – ober- und unterirdisch – Betten umher. Spitalbetten mit oder ohne Patienten. Leere Betten bringt er von der Bettenzentrale in die Abteilungen und von dort zurück in die Bettenzentrale – zum Beispiel dann, wenn sie gereinigt werden müssen. Betten und Rollstühle mit einer Patientin oder einem Patienten drin verschiebt er beispielsweise von C Süd zum Röntgen, von Nord 1 in den Ops, vom Schockraum in die Überwachung, von Nord 2 in die Augenklinik, die Zahnpoliklinik, die nukleare Medizin oder ins Gipszimmer. Die einzelnen Gebäude liegen zum Teil weit auseinander und sind unter dem Erdboden miteinander verbunden. «Dieses Spital ist wie eine kleine Stadt», berichtet Zaheer Ahmad mit



Freude, ja Stolz; zum Teil sind die Wege für ihn also lang. «Von Rämistrasse bis Haldenbach brauche ich etwa zwölf Minuten.» Für solche längeren Strecken werden in der Regel ein elektrischer Bettenschieber oder ein kleines Elektroauto benutzt. Oft ist er aber auch zu Fuss unterwegs: «Wenn wir viel Arbeit haben, gehe ich sicher 15 bis 20 Kilometer pro Tag.»

Sich selber sieht Ahmad keineswegs als Bettenschieber. Er spricht deshalb auch nie von «Transportdienst», sondern immer von «Begleitdienst». Er ist sich bewusst, dass er oft Menschen auf einem schwierigen Stück Weg begleitet. «Im Zimmer stelle ich mich immer zuerst vor», erzählt er, «‘Ahmed’, sage ich, und ich erkläre, wohin die Reise geht. In dieser kurzen Zeit merke ich meistens, wie es dem Patienten geht. Ob er sprechen will oder nicht.» Eine Art Kurz-Anamnese.

«Manchmal wollen die Leute Spass und manchmal sind sie sehr traurig, weinen vielleicht. Dann habe ich ab und zu auch Tränen in den Augen.» Ein Profi mit menschlichem Antlitz. Einer, der seine Arbeit ernst nimmt, vor allem aber die Leute ernst nimmt, mit denen er unterwegs ist.

### Gutes tun

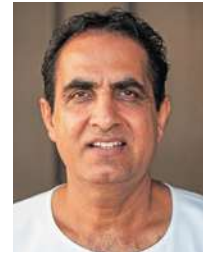
«Ich will den Patienten Hoffnung geben», sagt Zaheer Ahmad. Und: «Ich will mit Herz arbeiten.» Aussagen, die auch in einem religiösen Kontext zu sehen sind. Zaheer Ahmad ist Muslim und er ist überzeugt: «Meine Religion will, dass ein Mensch ein guter Mensch ist. Deshalb mache ich meine Arbeit nicht nur, weil ich Geld verdienen muss, sondern auch, weil ich Gutes tun will. Und ich sage Ihnen: Patienten spüren Menschlichkeit.» Und er – hat er als Dunkelhäutiger, der Deutsch mit einem Akzent spricht, auch schon das Gegenteil zu spüren bekommen? War er schon fremdenfeindlichen Äusserungen ausgesetzt? «Einmal hat mir eine Patientin gesagt, es sei ungerecht, dass sie als Schweizerin und nicht ich als Ausländer krank sei», erinnert sich Ahmad. «Ich habe nicht reagiert – die Frau war ja krank. Ich habe ihr nur alles Gute gewünscht.»

### «Ich kenne jede Ecke des Spitals, und oft werde ich nach dem richtigen Weg gefragt.»

Zu aktuellen politischen Diskussionen über islamischen Extremismus – den er als junger Mann am eigenen Leib erfahren hat – und entsprechende Reaktionen auch hierzulande will sich Ahmad konkret nicht äussern. Sein Herkunftsland Pakistan ist weit weg für ihn und doch immer noch eine Heimat. Die kleinen Reis-, Baumwoll- und Zuckerrohrfelder seines Vaters liegen ihm nach wie vor am Herzen.

## Zaheer Ahmad

Zaheer Ahmad wurde 1968 in einem Dorf in der Nähe der Stadt Toba Tek Singh in Pakistan geboren, wo er bis in die 7. Klasse die Schule besuchte. Dann folgte er seinem Bruder nach Karachi. Dort schloss er die Schulen ab und erwarb ein Diplom als Mittelschullehrer. 1992 bis 1997 arbeitete er als Lehrer, gleichzeitig bildete er sich an einer Abendschule in Homöopathie weiter. Wegen finanzieller Probleme und vor allem, weil er als schiitischer Moslem verfolgt wurde, flüchtete er in die Schweiz. Sein Asylantrag wurde zweimal abgelehnt. Trotzdem fand er in einem Restaurant Arbeit. Im Jahr 2000 heiratete er eine Schweizerin, deshalb konnte er hier bleiben. 2001 bis 2007 arbeitete er in der Migros-Bäckerei in Zürich, dann bei der Post. Im September 2007 trat er seine jetzige Stelle als Mitarbeiter des Patientenbegleitdienstes am UniversitätsSpital Zürich an. 2014 wurde er Schweizer Bürger. Mit seiner heutigen Frau, einer Pakistanerin, lebt Zaheer Ahmad in Zürich.



Ab und zu reist er in das Dorf, aus dem er stammt: «Dann sitzen wir zusammen, rauchen eine Wasserpfeife und trinken Tee.» Das geniesse er, aber: «Wenn ich die Ungerechtigkeit dort sehe, schmerzt mich das, und ich will zurück in die Schweiz.» Zurück in ein Land, von dem er in seiner Kindheit bereits gehört hat. «Die Schweiz ist ein schönes Land, das wusste ich schon damals.»

### Wege und Umwege

Über Umwege ist er hierhergekommen und über Umwege ist er auch hiergeblieben. «Das ist eine lange Geschichte, wissen Sie», kommentiert er. Wichtig ist ihm die Feststellung, dass er nie einen Franken Sozialgeld bezogen und seine Rechnungen immer fristgerecht bezahlt habe. «Die anderen können es für dich nicht gut machen. Du musst es selber gut machen. Deshalb wollte ich immer arbeiten und deshalb habe ich auch immer gearbeitet.»

Seine heutige Stelle mache ihn glücklich. Vor allem deshalb, weil er mit vielen Menschen in Kontakt komme und vielen einen guten Dienst erweisen könne. In der Dispo komme er nicht zum Einsatz; er sitze nicht gern in einem Büro, sei lieber unterwegs, nehme lange Wege gerne unter die Füsse. «Eine Superstelle», fasst er zusammen. Eine mit Früh-, Spät- und Nachtdiensten. Eine, die einer wohl so oder so ausfüllen kann: mechanisch oder menschlich.

In diesem Spital ist Zaheer Ahmad einer von rund 30 Patientenbegleitern. Ein schöner Begriff. Denn irgendwie ist es doch die Aufgabe von fast allen der über 8000 Angestellten hier, Patienten zu begleiten ...

## Zeit haben

Wer krank oder verletzt ist und mehr oder weniger hilflos in einem Spitalbett liegt, wird die Begegnung mit ihm irgendwo im UniversitätsSpital Zürich schätzen. Was sofort auffällt und im hektischen Alltag eines Grossunternehmens besonders wohltuend ist: Ahmad kann zuhören, und er lässt seinem Gegenüber den nötigen Raum. «Ich habe Zeit», sagt er. Eine Aussage, die in einem Spital, ja im Gesundheitswesen generell, kaum mehr zu hören ist. Weder sein Chef noch sein Arbeitsplan würden ihn unnötig hetzen – «Stress macht man sich selber». Es sei ihm wichtig, mit Bedacht und Respekt ans Werk zu gehen. «Ich will sauber sein und gut riechen», erklärt er. «Ich will ein Bett sorgfältig stossen. Wenn ich renne, schwitze ich. Dann rieche ich unangenehm, und das will ich nicht.»

### «Ich will den Patienten Hoffnung geben.»

Und zwar, wie jetzt klar wird, auch deshalb nicht, weil er sich nicht nur isoliert in seiner Funktion sieht, sondern auch als Teil und damit als Visitenkarte eines Ganzen: «Ich vertrete das UniversitätsSpital Zürich», stellt Ahmad wie selbstverständlich fest. «Ich kenne jede Ecke des Spitals, und oft werde ich nach dem richtigen Weg gefragt.» Jeden Monat gebe es beim Personal etwa 100 Neueintretende, die sich im grossen Labyrinth dann regelmässig verlieren würden. Auch würden die meisten der Angestellten im Unterschied zu ihm halt immer etwa die gleichen Wege gehen. «Ein Arzt, der im Notfall arbeitet, weiss wahrscheinlich nicht, wo die Der-

matologie ist.» Die Ärztinnen und Ärzte übrigens erlebt er nicht als arrogant. «Wenn wir viel Arbeit haben, stösst auch mal einer von ihnen ein Bett.»

## Medizin als Thema

Kommt er als einer, der in der Spital-Hierarchie weit unten angesiedelt ist, mit denen ganz oben, den Chefärzten zum Beispiel, ins Gespräch? «Mit denen, die ich kenne, schon», antwortet Ahmad, «dann plaudern wir über dies und das. Manchmal aber haben sie ein Problem oder ein Programm im Kopf, dann bleibe ich still und störe nicht.»

In Pakistan hat sich Ahmad seinerzeit in homöopathischer Heilkunde weitergebildet. Ob dies in diesem Spital bisweilen wohl ein Gesprächsthema ist? «Noch nie habe ich mit jemandem darüber gesprochen», sagt er, «obschon dies doch manchmal sicher eine Supermethode wäre. Ich brauche nicht kiloweise Medikamente und nehme mir die nötige Zeit, um die Ursache einer Krankheit herauszufinden. In der Schulmedizin muss halt vieles schnell, schnell gehen.»

Sagt's und stösst sein Bett mit einem Lächeln auf den Lippen, rechts und links freundlich grüssend, in die Station F.

## Die nächste Begegnung mit...

Am Ende jeden Monats stellt die *Schweizerische Ärztezeitung* eine Persönlichkeit vor, die sich im Gesundheitswesen engagiert. Im November schildert Daniel Lüthi seine Begegnung mit Béatrice Aebersold, Geschäftsleiterin der Aids Hilfe Bern.