

Sarah Singer

Mandarindlistiel – ein Zauberwort für die Akzeptanz der eigenen Grenzen

Der Zauber steckt immer im Detail. (Theodor Fontane)

Szene: Notfallstation, Assistenzärztin hat Dienst, das Telefon klingelt.

Personen: Ein Patient, eine Ärztin, *ihre Gedanken* und ein Mandarindlistiel.

Patient: «I ha nume schnäu e chlini Frog.»

Gedanken: *So beginnen 80% der Telefonate von Patienten in der Notfall-Spätschicht.*

Patient: «Ich habe das harte Stück vom Mandarindli – also das grüne «Chnubeli» oben dran, wie heisst das denn? Verstehen sie was ich meine? Das Harte dort oben drauf.»

Ärztin: «Meinen sie den Stiel?»

Patient: «Ja, also so richtig ein Stiel ist das ja nicht. Das Ding dort oben dran halt.»

Ärztin: «Also sie meinen das Ding an dem das Mandarindli am Baum hängt?»

Gedanken: *Ob dieses Gespräch wohl jemals zu etwas führt? Steckt das Ding in der Fusssohle, der Nase oder im Auge? Erzähl mal, ich habe noch drei Patienten hier, müsste vorwärts machen, diese warten nämlich auch schon lange. Der Oberarzt möchte gerne Rapport von mir und schaut verwundert, was ich da von Mandarindlistielen am Telefon verzapfe.*

Patient: «Ja, ich glaube sie meinen das richtige Ding. Auf jeden Fall habe ich das Mandarindli gegessen und dabei habe ich eben dieses Ding, also den Stiel oder was es eben ist, das Harte dort oben, also ich *habe das auch geschluckt.*»

Stille ...

Ärztin: «Ja und?»

Patient: «Ja, also, macht das etwas?»

Gedanken: *Der Oberarzt wird langsam etwas ungeduldig. Aber das kann doch nicht sein. Der ruft doch nicht wirklich an, nur weil er das kleine 3 mm grosse Stielchen gegessen hat. Meint er, das sei giftig und möchte den Magen ausgepumpt haben?*

Ärztin: «Wieso befürchten sie denn, dass dies ein Problem sein könnte?»

Patient: «Ja, eben, ich habe doch gerade eine Divertikulitis gehabt. Vor drei Wochen. Also das sei sogar mit Loch gewesen. Also so gedeckt. Ich verstehe es auch nicht ganz. Und ich soll ja jetzt kein so hartes Zeug essen und keine Fasern und so, und jetzt habe ich ja eben dieses Stielchen gegessen. Ist das denn ein Problem?»

Gedanken: *Ich muss das Telefonat langsam zu Ende bringen. Der Oberarzt muss in den Operationssaal und ich muss unbedingt noch vorher das Prozedere bei einem anderen Patienten mit ihm besprechen.*

Ich versuche den Patienten in zwei drei Sätzen zu beruhigen. Das fühlt sich jedoch unzureichend an. Ich möchte weiter bohren, mehr

erklären und das Verständnis des Patienten für die Krankheit fördern. Mit Blick zum Oberarzt bin ich trotzdem froh, als der Anrufer dankt und auflegt.

Ich habe mir klare Ziele gesetzt. Die Geschichten der Patienten ernst nehmen, die versteckten Botschaften finden und ausreichend auf Anliegen der Patienten eingehen und am besten noch edukativ sein und mein Wissen mit dem Patienten teilen. Immer, bei allen Patienten.

Es ärgert mich, dass ich meine Ziele im Arbeitsalltag immer wieder verrate.

Dabei hängt mein Engagement nicht einmal mit der persönlichen Sympathie respektive Antipathie für einen Patienten zusammen, sondern von äusseren Faktoren wie Patientenanzahl auf der Notfallstation und meinem Koffeinspiegel. Aber genau das ist auch mein Trost. Der Patient hat also eine faire Chance, auf einen Assistenzarzt zu treffen, der sich Zeit nimmt, sofern es ihm diese äusseren Faktoren erlauben.

In Momenten, in denen ich mich ärgere und die mangelnde Zeit zu optimaler Arbeit kritisiere, versuche ich mich an das melodische Zauberwort «Mandarindlistiel» zu erinnern, um zu erkennen, dass ich weder perfekt bin noch sein werde, dass es aber bestimmt wieder einen Apfelstiel geben wird und ich zumindest für manche Patienten alles geben kann, bloss halt nicht immer.

Wie geht Ihr mit Situationen um, in denen nicht alles perfekt läuft und man an seine Grenzen stösst? Habt Ihr Tricks, solche zu verhindern? Oder habt Ihr gar auch Zauberwörter? Es würde mich freuen entsprechende Rückmeldungen per E-Mail oder als Leserbrief zu erhalten.

Korrespondenz:
Dr. med. Sarah Singer
Hofstatt 2
4528 Zuchwil
sarah.singer[at]jhas.ch

Mehr Zauberwörter hören wir am JHaS-Kongress am 5. April 2014 in Thun von Esther Pauchard in der Lesung aus ihrem Kriminalroman «Jenseits der Mauern». Am besten gleich anmelden: www.jhas.ch oder www.jhas-kongresse.ch



4. JHaS Kongress
Samstag – 5. April 2014,
Kultur- und Kongresszentrum
Thun, Seestrasse 68,
3601 Thun,
www.jhas-kongresse.ch/2014/