

## 13 Vom Mut zur Wehrhaftigkeit

### 13.1 Über die Notwendigkeit der Selbstverantwortung

Wie oft haben Sie die Durchführung von Reparaturaufträgen an Ihrem Auto, Ihren Haushaltsgeräten oder die von simplen Dienstleistungen reklamieren müssen? Wie oft haben Sie den Kopf geschüttelt über die seltsamen Ergebnisse, die Ihnen nach den vorausgegangenen, beiderseits bestätigten, klaren Absprachen gänzlich unverständlich waren? Missverständnisse, Übermittlungsfehler und Schlampigkeiten sonder Zahl. Nicht immer nachvollziehbar, was da zum Teil geboten wird.

Doch nun geht es plötzlich nicht mehr um die Nachbesserung banaler Sachschäden, sondern einzig und allein um Ihre gesundheitliche Wiederherstellung, im Zweifelsfall um die Erhaltung Ihrer Existenz, und dies bei größtmöglicher Umgehung vermeidbarer Folgeschäden. Nun, ganz wie im richtigen Leben, so mangelt es auch der medizinischen Versorgung und Betreuung zuweilen an der wünschenswerten Reibungslosigkeit.

Wie hoch Ihre persönlichen Erwartungen auch immer gesteckt sein mögen: Vergegenwärtigen Sie sich nur die Dienstpläne von Ärzten und Pflegepersonal, denken Sie an Überstunden, Übermüdung, Überforderung und den täglichen wie nächtlichen Stress der Diensthabenden. Da *muss* von Zeit zu Zeit mal etwas schief gehen.

Vertrauen Sie also nicht darauf, dass eine Therapie von solcher Komplexität wie der der Ihren ohne Pannen verlief. Eines müssen Sie sich immer vor Augen halten: Sie können sich *nie* darauf verlassen, dass »das alles schon seinen richtigen Gang« geht. Kritische Beobachtung, fortlaufende Kontrolle und selbstbewusste Initiative sind durchaus legitim, darüber hinaus auch angebracht, zuweilen gar überlebenswichtig: Wachsamkeit heißt die Devise.

Schreiben Sie alles auf: Operative Eingriffe, Untersuchungen, verabreichte Präparate, deren Mengen, Konzentrationen, Kombinationen, Reihenfolgen und Durchlaufzeiten, Häufigkeit und Intensität

von Strahlendosen, Ihre persönlichen Reaktionen, nicht zuletzt Ihre subjektive Befindlichkeit und Gemütslage.

Fragen Sie nach, wenn Ihnen therapeutische Abläufe nicht verständlich sind. Verwerfen Sie die Befürchtung, dies würde als Unhöflichkeit aufgefasst.

Behalten Sie die Kontrolle: Was passiert hier mit mir? Meckern Sie, wenn zugesagte Termine nicht eingehalten werden oder angekündigte Informationen nicht fristgerecht eintreffen. Zuweilen reicht ein Griff zum Telefon oder zur Klingel, um stockende Abläufe wieder auf den Weg zu bringen. Entwickeln Sie Initiative. Und lassen Sie sich *niemals* abfertigen, so schwer das manchmal sein mag. Zeigen Sie Selbstbewusstsein, treten Sie auf!

Ich weiß, das geht nicht immer. Ich habe mehrfach an mir selbst erlebt, wie meine gesunde, lebenserhaltende Wehrhaftigkeit in relevanten Situationen so absolut versagt hat, dass ich grad dastand wie der Depp schlechthin. Ängstlich, eingeschüchtert, dienstbaren Geistes, nahm ich jede gebotene Bürde auf mich, ahnend oder wissend, dass das Ding gegen die Wand gefahren würde. Hinterher, vor dem Scherbenhaufen stehend, verblieb die Frage: Warum habe ich mich nicht gewehrt?

Warum? – Keine Ahnung, ich weiß es nicht. Sonst bin ich nicht so. Der Stress, die Angst, die Befürchtung, jene Menschen zu brüskieren, die ich im weiteren Verlauf noch brauchen würde, dazu meine stellvertretende Scham angesichts dessen, was mein fraglich kompetentes Gegenüber als eigentlicher Verursacher der aufkommenden Peinlichkeit schon nicht mal mehr wahrnahm – all das sind nur mögliche Gründe, doch die schlüssige Erklärung fehlt. Die Sorge, über Gebühr zu verletzen, die Befürchtung, Türen zuzuschlagen, die sich nicht mehr öffnen lassen würden, ich weiß es nicht. Letztendlich vielleicht nur die Angst des Tormanns vorm Elfmeter, die mangelnde Courage im entscheidenden Moment, gerade jetzt, da es wirklich mal darauf ankommt.

Dennoch ist es wichtig, die Kontrolle zu behalten. Es ist wichtig, zu wissen, zu fühlen, zu verinnerlichen und dauerhaft präsent zu halten,

wie die Rollen tatsächlich verteilt sind. Wir müssen es uns immer wieder sagen: *Wir* sind die Patienten, *wir* sind die Kunden. Und wenn einem unserer Ansprechpartner in seiner mimosenhaft angekratzten Selbstauffassung nichts anderes mehr einfällt, als beleidigt zu spielen, zu toben und sich in aufgeblasenen Unverschämtheiten zu ergehen, so hat er seine eigentliche Aufgabe einfach nicht richtig verstanden. Und das verlangt Contra.

Um Missverständnissen vorzubeugen – dies soll nicht als Aufforderung gelten, Pflege team und Ärzteschaft dauerhaft und penetrant mit unreflektierten, überflüssigen Belehrungen zu terrorisieren. Der Teamgeist soll obwalten, von beiden Seiten. Jenen einfältigen Knieseln unter den Ärzten aber, die, unbeirrt jedweden Einwands, jeder Nachfrage und jeder Unsicherheit stur nichts anderes praktizieren, als »ihr Ding« durchzuziehen, nun – ich denke, denen sollte doch von Zeit zu Zeit mit der eindringlichen Kompetenz der Selbstverantwortung ihrer Schützlinge begegnet werden.

Daher: Arbeiten Sie mit, informieren Sie sich! Seien Sie kompetent und wehrhaft!

Neben der ärztlichen Beratung, der Fachliteratur und dem Austausch mit anderen Betroffenen stellt das Internet eine wertvolle Quelle dar, die über eine Fülle von Informationen auf neuestem Stand verfügt, so man denn zielgerichtet sucht. Patienten und Angehörige, die sich mit diesem Medium gar nicht oder nur unzulänglich vertraut fühlen, sind gehalten, die gewünschten Informationen – ohne jede Rücksichtnahme! – bei ihren verwöhnten, jedoch technologisch hinreichend geschulten Kindern, Enkeln oder sonstig Verbandelten ultimativ einzufordern.

Für manchen überraschend, verfügt die Humanmedizin aber auch über eine Unzahl von Ärzten eines dahingehend gefestigten Charakters, dass sie sich durch weiterführende Informationen von Seiten ihrer Patienten nicht brüskiert, sondern im besten Sinne tatsächlich bereichert fühlen. So äußerte sich der betreuende Arzt einer Brustkrebspatientin, die ihm die Ergebnisse ihrer eigenen Recherche bezüglich

der Linderung von Nebenwirkungen eines neuen Chemotherapeutikums vorlegte, in so dankbarer wie schonungsloser Offenheit: »Wissen Sie, wir selbst haben oft gar nicht die *Zeit*, uns laufend über alle neuen Erkenntnisse zu informieren. Wenn wir – nach langen Tagen oder Nächten – endlich vom Dienst kommen, dann bleibt uns häufig einfach keine Gelegenheit mehr, noch stundenlang in den jüngsten Veröffentlichungen oder im Netz nachzuforschen, was es denn jetzt wieder an Neuerungen gegeben hat. Dies geschieht wirklich nur in Einzelfällen. Daher freuen wir uns, wenn die Patienten selbst die Initiative ergreifen und aktuelle Informationen an uns herantragen.«

Auch in anderer Hinsicht zeigte sich dieser Arzt erstaunlich offen. Vorausgegangen war eine nachsorgende Untersuchung, die erfreulicherweise keinen neuen Befall gezeigt hatte. Strahlte das Gesicht der Patientin daraufhin noch vom Glück der Erleichterung, so zeigten die Züge des Arztes eine zunehmende Besorgnis: »Schauen Sie, es ist doch so«, ließ er sich auf Nachfrage vernehmen, »habe ich einen Befund – wie unangenehm der auch für Sie sein mag –, so bin ich doch zumindest sicher, meine Arbeit korrekt und erfolgreich verrichtet zu haben. Habe ich keinen Befund – so wie jetzt –, dann bleibt noch immer die Sorge, etwas Relevantes übersehen zu haben. Unsere Aufgabe ist es, intensiv zu suchen und dann zu finden, wie Minenarbeiter beim Schürfen. Sind wir fündig geworden, so waren wir erfolgreich. In allen anderen Fällen können wir nie wirklich sicher sein.«

Eine beachtenswerte Sichtweise, überraschend vielleicht, dabei durchaus plausibel, wie ich finde.

Und was sagt uns das? Immer wachsam bleiben, das heißt es wohl. Nachfragen, kritisch sein, mitarbeiten, Verantwortung annehmen. Stark sein.

Was immer kommen mag, bleiben Sie stark!