

## Nur aus dem Märchen bekannt: gegenseitige Wertschätzung, Toleranz, vernetzte Versorgung ...

In meiner Zukunft gibt es keine Krankheiten mehr – die sind alle schon vor Jahrhunderten ausgerottet worden. Den Begriff „Gesundheitswesen“ kennen wir nur aus Legenden, Mythen und Märchen. Man kann darüber nicht einmal mehr Witze machen, weder gute noch schlechte, da die Menschen mit dem Wort „Krankheit“ nichts mehr anzufangen wissen. Sie haben alles fest im Griff und leben ein langes, friedliches, erfüllendes und glückliches Leben. Wir sterben alle nur mehr, wenn uns langweilig ist und wir eine neue Herausforderung suchen.

Aber meine Ur-Ur-Urgroßmutter kann sich noch erinnern, dass ihre Eltern noch in einer Zeit lebten, wo es so was wie Ärzte gab. Wenn die sich einmal nicht ganz wohl gefühlt haben, dann griffen sie zu einem roten Telefon und sahen, wie sich der große Bildschirm an der Wand erhellte und das nette, freundliche Gesicht ihres Arztes des Vertrauens erschien.

Sie erzählten ihm, ganz gemütlich in ihrem Lieblingsstuhl lümmelnd, was sie quälte. Er erhob eine kurze Anamnese – eine lange brauchte er nicht, denn er kannte sie ja schon seit ihrer Kindheit und hatte alle ihre Daten auf dem Bildschirm zur Verfügung. Er forderte sie auf, den rechten Zeigefinger in die dafür vorgesehene Öffnung in dem roten Telefon zu stecken und schon hatte er alle wichtigen aktuellen Parameter zur Verfügung.

Sollten aufwändigere Untersuchungen notwendig gewesen sein, dann drückten sie beide den grünen Knopf am roten Telefon, und schon befanden sie sich in einem sehr gemütlichen, wohnzimmerähnlichen Untersuchungsraum. Die Untersuchungen wurden durchgeführt, während der Arzt des Vertrauens an ihrer Seite war und sie über alle Schritte aufklärte und beriet.

Sobald die Diagnose feststand und sie gemeinsam die ersten therapeutischen Schritte eingeleitet hatten, drückten sie wieder den grünen Knopf am roten Telefon, und schon waren sie wieder in ihrem Lieblingssessel in ihrem Wohnzimmer, wo ein Cyborg der 1. Generation schon darauf wartete, sie wieder aufzupäppeln.

So was wie Krankenhäuser gab es allerdings damals schon nicht mehr. Man musste sich nicht mühsam den Weg durch verwinkelte Gebäude suchen und sich unter Schmerzen in eine Ambulanz

schleppen, wo man erst einmal (mindestens) eine Stunde lang ignoriert wurde. Wo man innerhalb weniger Stunden eine Menge neuer, gestresster Menschen kennen lernt, die alle Uniformen tragen und erwarten, dass man nur vom hinsehen weiß, wer sie sind und wofür sie zuständig sind oder nicht. Man musste auch nicht den Kopf einziehen, weil Arzt und Schwester gerade in einem berufspolitischen Kleinkrieg verwickelt waren und sich nicht einigen konnten, wer nun die Spritze oder Infusion verabreichen soll.

Das Personal ist ausgeruht, höflich, einfühlsam und kompetent. Die verschiedenen ExpertInnen Ärzte, Pflege, Therapeuten, Sozialarbeiter, Psychologen und Verwaltung vereinigen ihr Wissen zum Wohle des Patienten. Sie hören dem Patienten in Ruhe zu, beraten ihn und fördern seine Kompetenzen, damit er so rasch wie möglich wieder in

sein selbst bestimmtes erfülltes Leben zurückkehren kann. Die Zusammenarbeit ist geprägt von gegenseitiger Wertschätzung und Toleranz. Es gibt keine Abteilungen gegliedert nach medizinischen Disziplinen, sondern kleine offene Einheiten, die wie Wohnungen angelegt sind. Die Patienten können entscheiden, ob sie für sich allein sein oder die Gemeinschaft mit anderen genießen möchten. Angehörige und Freunde können jederzeit zu ihren Lieben kommen und auch mit ihnen wohnen.

Jeder Patient hat einen Arzt und eine Pflegeperson als Ansprechpartner. Diese organisieren gemeinsam mit dem Patienten und seinen Angehörigen den gesamten Aufenthalt, koordinieren die Experten und beraten den Patienten auf allen Ebenen des Menschseins. Sie stellen auch sicher, dass für die Entlassung alles vorbereitet ist und der Patient dort die Hilfestellung erhält, die er braucht. Die Medizin ist am letzten Stand der Wissenschaft, und es wird ein aktives Qualitätsmanagement betrieben. Fehler sind erlaubt und werden als Lernchancen wahrgenommen und genützt.

Aber wie gesagt, ich selber kenne das alles nur aus Märchen und Legenden, die man mir als Kind erzählt hat.



*Mag. (FH) Dr. Manuela Bartosek-Walser, Wirtschaftsmediatorin, Moderatorin, Coach, Trainerin im Bereich emotionale Intelligenz, GF der eemotion Kommunikationsberatung*