

Notfalls immer mit der Ruhe



Tobias Piller

Gesundheitswesen international: Krank sein in Italien – dort übernimmt der Staat die medizinische Versorgung. Wie das funktioniert, hat unser Autor am eigenen Leib erlebt – als Akutpatient in einer großen Klinik.

Mailand. „Sie werden behandelt, wenn Sie an der Reihe sind“, blafft mich die Krankenschwester an. Ich bin eben nur einer von Dutzenden Patienten, die hier warten. Seit Stunden warten – und die Wunde irgendwo in den Nasen- oder Stirnhöhlen blutet immer noch. Die Desorganisation in der Notaufnahmestation des Mailänder „Ospedale Maggiore Policlinico“ kann lebensgefährlich werden.

Die Sanitäter, die mit Trage in meinem Hotelzimmer erschienen waren, hatten sich über den Anblick von so viel Blut recht erschrocken gezeigt. Die kratzbürstige Krankenschwester in der Notaufnahme fand hingegen, Blutdruck und Puls seien noch passabel. Kühl teilte sie ihren Neuzugang in „Code grün“ ein. Und „Code grün“ bedeutet: kann warten. Patienten in Lebensgefahr erhalten „Code rot“ und auch solche mit „Code gelb“ dürfen damit rechnen, sofort behandelt zu werden. „Grüne“ Fälle gelten als „aufschiebbarer Notfall“, „weiß“ bedeutet: unbedenklich.

So weit, so eindeutig. Wichtiger als die Diagnose ist in einer italienischen Klinik allerdings die Abwicklung der bürokratischen Prozeduren. Auch kaum mehr ansprechbaren Notfallpatienten wird von den Sanitätern eine Art Lieferschein mitgegeben. Als nächstes erhält man von der Krankenpflegerin den schriftlich festgehaltenen Behandlungscode einschließlich des juristischen Verweises auf ein Dekret des Präsidenten der Republik vom 27. März 1992.

Grün ist in der Notaufnahme des „Ospedale Maggiore“ die vorherrschende Farbe. Alle zehn bis fünfzehn Minuten liefern Krankenwagen einen neuen Patienten im zweitwichtigsten Krankenhaus Mailands ab. Viele von ihnen kommen vor allem auch deswegen, weil in Italien Termine beim Facharzt meist nur nach monatelanger Wartezeit zu erhalten sind und nur die Notaufnahme schnelle Linderung für akute Probleme verspricht.

» In der Notaufnahme der Klinik ist Grün die vorherrschende Farbe. „Code grün“ heißt: Patient kann warten. «

Während schon um die Mittagszeit in der Eingangshalle und im Korridor alle Sitzplätze belegt sind und kein Platz mehr bleibt für neue Liegen, scheinen sich Ärzte und Pflegepersonal viel Zeit zu lassen. In italienischen Privatkliniken werden Patienten gut und schnell behandelt, wenngleich nur nach Anzahlung in bar oder mit Kreditkarte. Im staatlichen Gesundheitswesen hingegen, zu dem auch das „Ospedale Maggiore“ zählt, muss für den Notfall nicht bezahlt werden. Das hat zur Folge, dass den Mitarbeitern im öffentlichen Dienst recht gleichgültig ist, wie viele Patienten sie behandeln – und wann. Schon reihen sich die Krankenliegen bis in den Korridor vor den Behand-

lungszimmern. Immer wieder halten Ärzte und Pfleger Stehkonferenzen ab über die Chancen der Italiener bei der Fußball-WM oder über die Frage, wie sinnvoll es sei, am nächsten Tag zur Arbeit zu erscheinen. Zwischendurch schauen auch gern Besucher auf ein Schwätzchen im Behandlungszimmer vorbei. Am Mobiltelefon klärt eine junge Ärztin mit Bekannten oder Verwandten, wie sie dank Vorzugsbehandlung ihre Wartezeiten abkürzen können.

Wer gewohnt ist, in deutschen Arztpraxen und Krankenhäusern halbwegs zügig behandelt zu werden, muss diesen Betrieb als Hohn empfinden. Patienten gelten offenbar als Störenfriede. „Con comodo“, mit bequemer Ruhe, fordert ein Pfleger den Kollegen auf, als sie im Schlurfgang eine dienstliche Verabredung treffen.

Zwei, höchstens drei Patienten schaffen es pro Stunde, in eines der beiden Behandlungszimmer vorzudringen. Da fällt es denn auch zu spät auf, dass eine alte Frau eine Stunde nach der Ankunft mit dem Krankenwagen auf Zurufe gar nicht mehr reagiert; unbemerkt ist sie auf der Krankenliege in der Eingangshalle verstorben.

„Es blutet immer noch!“ – mein Hinweis an einen in die Pause vorübereilenden Arzt verhallt folgenlos. „Ob Sie nachher viel Blut verloren haben, kann dann ja eine Untersuchung zeigen, und wenn nötig, behalten wir Sie eben hier“, lautet die Antwort. Die Frage „Wie geht es Ihnen?“ wirkt da wie Balsam. Doch kein Arzt oder



„Con comodo“ – immer mit der Ruhe.

Foto: BilderBox.com

Pfleger interessiert sich für meinen Zustand, sondern eine Rentnerin, die mit freiwilligen Helfern Patienten ein wenig betreut. Wer morgens nüchtern eingeliefert wurde, sollte nicht damit rechnen, bis zum späten Nachmittag auch nur ein Glas Wasser zu erhalten.

Der Facharzt, der mich schließlich Stunden später empfängt, hat zwei Assistenten bei sich. Alle drei wirken gleichermaßen hilflos. Ein schlichtes Endoskop, in Deutschland Standard, ist in Mailands Poliklinik nicht aufzutreiben. Statt dessen wird beschlossen, den Patienten zum Blutbild ins Labor zu schicken. Voraussichtliche Wartezeit: etwa eine Stunde. Im so genannten Labor bietet sich ein Bild des Horrors: Mehr als ein Dutzend Notfallpatienten dämmern auf schmalen Liegen vor sich hin. Man hat sie einfach hier geparkt. Chef des morbiden Warte-

saals scheint ein dicker Herr zu sein, der rechts vom Eingang thront und seine beiden Mitarbeiter gegenüber beaufsichtigt. Alle drei widmen sich der Blutabnahme bei einem Patienten, eine Serie von Bechern und Spritzen ist zu befüllen. „Es ist Vorschrift, dass wir das ganze Programm machen, nicht nur einen Test“, teilt er von oben herab mit.

Dies ist der Moment, in dem ich das Weite suche. Für einen Patienten, der mit Blaulicht und Sirene eintraf und nicht kuriert wieder davonzieht, will allerdings niemand ein Taxi rufen. Die Belegschaft im ersten Pförtnerhäuschen kümmert sich nur um neue Patienten, der Pförtner in der anderen Glaskabine macht Kaffeepause.

In solch einer Situation hilft niemand besser als ein italienischer Freund. Er hätte gerne seine

Beziehungen zur Verfügung gestellt, zu einem Chefarzt hier und einem Spezialisten dort. Doch für den deutschen Patienten gibt es nur eine Lösung, den Facharzt in der Heimat. Der wird schließlich – vorerst noch – nach Leistung bezahlt und ist motiviert genug, seinen eben eingetroffenen Patienten um Mitternacht zu begutachten. Auch um am folgenden Tag operiert zu werden, ist es nicht notwendig, auf Platz eins der Warteliste gerückt zu werden. Dass es höchste Zeit ist, wird deutlich, als man feststellt, dass bereits vierzig Prozent der regulären Blutmenge fehlen.

» Im Labor ein Bild des Schreckens: Dutzende Patienten dämmern vor sich hin. Man hat sie hier geparkt. «

Bei einem kurzen Besuch einige Zeit später präsentiert sich die Notaufnahme des „Ospedale Maggiore“ in ruhigerem Zustand. Pfleger und Sanitäter sitzen im Schatten vor dem Eingang und vertreiben sich die Zeit. „Nur wenn es recht schwül wird, ist im Sommer die Hölle los“, sagt ein freundlicher Krankenpfleger in der Notaufnahme. Die Pflegedienstleiterin der Station findet den geschilderten Vorfall bedauerlich. Die dürrtigen Aufzeichnungen, die meine Einlieferung im Computer hinterlassen hat, will sie aber nicht herausgeben. „Wir haben eine eigene Geschäftsstelle für die Herausgabe von Krankenakten“, teilt sie mit. „Dort erhalten Sie dann auch einen Stempel, der besagt, dass Ihre Kopie mit dem Original übereinstimmt.“ Für Beschwerden gebe es noch eine Geschäftsstelle für die „Kontakte mit der Öffentlichkeit“. Dort könne man Formulare für eine offizielle Beanstandung ausfüllen. „Dann werden wir die Leute zu dem Fall befragen“, verspricht sie.

Dankend lehne ich ab.

*Tobias Pillner,
Korrespondent der FAZ, Rom*

Nachdruck aus:
„Frankfurter Allgemeine Sonntagszeitung“, Nr. 30 vom 30. Juli 2006. © Alle Rechte vorbehalten. Frankfurter Allgemeine Zeitung GmbH, Frankfurt. Zur Verfügung gestellt vom Frankfurter Allgemeine Archiv.