



Ihr Arbeitsplatz ist keine Insel der Glückseligkeit, aber auf der Station von Havva Özkan versucht man, sich auf Augenhöhe zu begegnen und Engagement zu zeigen, das dient dem Arbeitsklima und Patientenwohl.

Foto: Tim Kummert

Eine, die es einfach gern macht

Havva Özkan spricht mit ruhiger Stimme, doch die zierliche Frau ist wütend. Ihre Wut merkt man allein daran, dass sie ein wenig fester das Lenkrad ihres Autos beim Fahren packt: „Ja, wir haben einen Pflegezustand in Deutschland, natürlich ist die Situation teilweise katastrophal, aber zu lamentieren bringt mich in meinem Alltag nicht voran. Gerade wir Pfleger müssen schlicht das Beste draus machen – auch wenn das manchmal schwer ist.“ Özkan sitzt in ihrem Auto. Sie ist unterwegs zu ihrem Arbeitsplatz, dem St.-Joseph-Hospital zwischen Köln und Bonn, und erzählt dabei von der allgemeinen Pflegedebatte in Deutschland: „Lamentieren ist einfach nicht mein Ding. 8000 Arbeitsplätze schafft die Große Koalition in der Pflege, natürlich reicht das noch nicht. Aber es ist zumindest mal ein Anfang.“ Havva Özkan weiß, wovon sie redet. Sie ist ausgebildete Altenpflegerin, und sie trägt nun einen besonderen Titel: Özkan ist „Pflegerin des Jahres“, die 33-Jährige wurde gestern in Berlin mit dem Titel, der vom Unternehmen „Jobtour“ vergeben wird, von einer achtköpfigen Jury ausgezeichnet. 750 Bewerbungen waren eingegangen. Schirmherr der Veranstaltung ist Gesundheitsminister Jens Spahn.

Die Nominierungen für Özkan lesen sich beeindruckend, vier verschiedene Personen schlugen sie für den Preis vor: Eine erzählt, wie Özkan für einen todkranken Sportler einen Handball aus seinem Verein kommen ließ, auf dem seine ganze Mannschaft unterschrieben hatte, weil der Patient so gern noch mal „das Gummi anfassen“ wollte. In einer anderen Nominierung wird beschrieben, wie ein Mann in einem Hospiz, der „nur noch sterben wollte“, sagte: „Ich warte den ganzen Tag, bis die Nacht kommt. Nachts ist jemand da, mit dem ich reden kann.“ Die Rede ist von Özkan, die in dem Hospiz, wo der Mann lag, knapp fünf Jahre viele Nachtschichten übernommen hat.

Dann hat sie gewechselt, seit einem guten Jahr arbeitet sie im Krankenhaus St. Joseph, dort ist sie nun angekommen von der Fahrt. Bevor sie das Haus betritt, bedient sie einen Desinfektionsspender am Eingang und verteilt die Flüssigkeit sorgfältig zwischen ihren Fingern. Ihr Arbeitsort dort ist die Palliativstation. Der Weg führt durch lange Gänge, vorbei an hohen Fenstern, Kunst an den Wänden, die Tür zu einer großen Kapelle mitten im Krankenhaus ist angelehnt. „Wir haben Glück, wir sind wirklich gut ausgestattet. Der Träger, ein Franziskaner-Orden, steckt hier echt Geld rein“, sagt Özkan. Leise betritt sie die Palliativstation, gedämpftes Licht, jeweils fünf Betten auf

Havva Özkan wurde gestern Abend zur „Pflegerin des Jahres“ gekürt. An ihr kann man sehen, wie Pflege gelingen kann trotz des Notstands im Gesundheitssystem. *Von Tim Kummert*

zwei Stockwerken. Die diensthabende Kollegin am Empfang umarmt sie: „Glückwunsch zu diesem Preis! Du hast es wirklich verdient!“ Özkan winkt bescheiden ab, doch die Freude steht ihr ins Gesicht geschrieben.

Dann bittet sie raus auf die Terrasse und erzählt im Schnelldurchlauf ihre eigene Geschichte: Mit drei Jahren zog sie mit ihren Eltern aus der Türkei in ein hessisches Dorf, mit 14 Jahren ging es für sie weiter nach Bonn: „Der makabere Humor des Rheinlands war mir neu, das war schon ein kleiner Umbruch in meinem jungen Leben.“ Eines blieb aber gleich, erklärt sie: ihr Wunsch danach, als Pflegerin mit alten Menschen zu arbeiten. Diesen Entschluss fasste sie mit acht Jahren: „Damals hatten wir meine kleine Schwester aus dem Krankenhaus abgeholt, die gerade frischgeboren worden war.“ Mit 16 Jahren half sie freiwillig in einem Krankenhaus mit, übernahm einfache Aufgaben bei der Pflege von älteren Menschen, anschließend absolvierte sie eine einjährige Ausbildung zur Krankenpflegehelferin, dann zur Altenpflegerin. Etliche Jahre arbeitete sie im Hospiz, seit Januar 2017 im Krankenhaus auf der Palliativstation.

Plötzlich unterbricht Özkan ihre Erzählung, „Hallo Rainer!“, ruft sie. „Unser Oberarzt.“ Alle duzten sich hier duzen: Ärzte, Schwestern, Putzkräfte. Ist dieses Arbeitsumfeld mit ein Grund dafür, dass sie ihre Arbeit so gut machen kann und deshalb auch den Preis bekommen hat? „Klar, das ist schon ein Grund. Hier herrscht ein Arbeitsumfeld, bei dem alle eng und auf Augenhöhe zusammenarbeiten. Doch damit das klarstellt ist: Hier ist nicht die absolute Insel der Glückseligkeit, auch wir haben ganz normale Alltagsprobleme.“

Was fasziniert sie an ihrem Beruf? „Das familiäre Miteinander. Manche Patienten sind so irre dankbar, wenn ich einfach ein Glas Wasser vorbeibringe. Da bin ich echt platt. Aus einem ehrlichen ‚Wie geht’s?‘ wird dann manchmal ein zehnmütiges Gespräch – und die Frage ist dann eben keine leere Worthülse.“

Nach einer halben Stunde Gespräch setzt sich Özkan's Chef, der Pflegedienst-

leiter Martin Kefler, raspelkurze Haare, knackender Händedruck, bringt seiner Mitarbeiterin einen Kaffee mit. Er ist gelernter Elektriker, wurde dann Altenpfleger und sagt gern Sätze wie: „Ich will, dass hier Leute arbeiten, die Bock auf den Beruf haben.“ Nichts an Kefler ist glatte geschliffen, man kann sich gut vorstellen, wie er, so erzählt es Özkan, morgens schnell das Bett eines Patienten neu bezieht, wenn gerade zu wenig Personal auf der Station ist. Was ist Özkan so für eine Mitarbeiterin? „Schon bei ihrer Hospitation war klar: Die Chemie stimmt.“ Hospitation? Ja, erklärt Kefler, Bewerbungsmappen lese er praktisch nicht, heute habe er wieder eine auf dem Tisch gehabt: „Direkt den Bewerber angerufen, eingeladen, zwei, drei Tage mitzulaufen, und dann zu sehen wie es passt – so mache ich das immer“. Kefler sieht die Zustände in der Branche nicht als furchtbar an: „Das kann man arrogant nennen, aber ich bin eben nicht nur der ‚Arschabwischer‘ der sonst nichts kann. Ich bin von dem Beruf völlig überzeugt, und es braucht Charaktere wie Havva Özkan, die sich ehrlich um die älteren Mitmenschen in den letzten Tagen und Wochen kümmern. So kann man, glaube ich, in Frieden sterben.“

Im Flur liegt ein Gästebuch aus, es ist das vierte, drei weitere sind in der Kiste darunter verstaut. Die sind schon vollgeschrieben. Im aktuellen Exemplar zu lesen sind Einträge voll maßloser Dankbarkeit. Ein Mann, 60 Jahre alt, beschreibt, wie er mit starker innerlicher Unruhe auf die Palliativstation kam, er sei jetzt „dankbar für die schöne Begleitung durch das ganze Team“. Andere schreiben, sie seien „bestens versorgt“ gewesen, oder danken für die „gute und fürsorgliche Pflege meines Vaters, er hat sich wohl und geborgen gefühlt bis zu seiner letzten Stunde“. Das Album ist ordentlich dick wegen diverser Fotos, die die Angehörigen eingeklebt haben. In etlichen Einträgen wird Özkan auch namentlich genannt.

Anruf bei Sicilia Radok, geboren ist sie in Rumänien, ihren echten Namen will sie nicht in der Zeitung lesen. Radok gehört zu den vier Personen, die Öz-

kan vorgeschlagen haben. Ihr Mann erkrankte 2013 an einer seltenen Gehirntumorart, da war er Anfang 40. Schockdiagnose für die Familie mit zwei kleinen Kindern. Sie erzählt: „Wir machten einen letzten Sommerurlaub mit der Familie, sein Sprechen wurde von Tag zu Tag schlechter.“ Dann, 2016, seine Verlegung ins Hospiz nach Bad Godesberg, dorthin, wo Özkan zu diesem Zeitpunkt arbeitete. In der Nacht vor seinem Tod am 22. April 2016 stand einer der Söhne, so erzählt es Radok, am Fußende des Krankenbetts und sagte: „Papa, ich habe dich lieb.“ Der Mann starb nur wenige Stunden später. Havva Özkan richtete den Leichnam her mit einem Papp-Herz in den Händen, auf dem geschrieben stand: Ich habe dich lieb. Radok kämpft mit den Tränen, als sie die Geschichte erzählt, „auch die Schuhe zog sie meinem Mann an, für uns Rumänen ist es extrem wichtig, dass die Toten feste Schuhe tragen, trotz der dicken Füße meines Mannes hat Havva das irgendwie hinbekommen.“ Özkan hängte Bilder im Zimmer auf, dekorierte die Fenster, richtete die Leichnam her. Und ermöglichte der Frau, die Nacht durch am Leichnam ihres Mannes zu beten. Spricht man Özkan heute selbst auf die Situation an, erzählt sie davon mit Bedacht, und dennoch merkt man, dass sie nicht findet, sie habe da etwas ganz Besonderes getan: „Ich wollte einfach, dass die Frau nicht noch zusätzlich belastet wird, wenn sie dieses schreckliche Erlebnis durchstehen muss.“

Der Mensch und die Krankheit, das sind die zwei Pole, zwischen denen sich Özkan jeden Tag bewegt. Sie sagt: „Fragen, die wir uns stellen, sind beispielsweise: Was bringt den Patienten Schmerzlinderung? Was eine richtige Therapie? Was ist sinnvoll? Und: Was verlängert das Leben zwar, aber nicht mehr dessen Qualität?“ Manchmal wüssten Patienten gar nicht, was sie tun können. „Es ist wichtig, dass sie individuell und autonom entscheiden können, und zwar mit dem besten Informationsstand.“ Und oft ist es einfach ein schönes Restleben, das Özkan versucht, ihren Patienten zu gestalten; unter anderem dafür wurde sie jetzt auch mit dem Preis ausgezeichnet: Sie macht die Badewanne voll mit Aromäölen für die Patienten, die sich einfach mal eine halbe Stunde ins Wasser legen wollen. Manchmal wollen Frauen nochmals toll geschminkt werden, einmal noch einen riesigen Eisbecher verdrücken. „Für uns ist das alles selbstverständlich – aber die strahlen mich an, weil sie gerade so etwas Normales und gleichzeitig auch Außergewöhnliches wie eine saure Gurke gegessen haben.“ Einmal brachte sie Sand vom Meer aus ihrem Urlaub

in der Türkei bei ihrer Familie mit. „Da geht es nicht um meinen Job, sondern die Möglichkeit, einem Menschen an seinem Lebensende eine Freude zu machen.“ Auf der Station machen sie keine Unterschiede zwischen Privat- und Kassenpatienten: Jeder bekommt auf Wunsch morgens ein Frühstücksei, keine Extras für Mehrzahler.

Was sagt es über ihre Branche, dass sie jetzt ausgezeichnet wurde, sie, die sich so viel mehr als normal engagiert und kümmert? Özkan wägt ab: „Mir sagen schon einige Kollegen, dass ich meinen Beruf mit besonders viel Herz mache. Aber: Ich werde sicher nicht so arrogant sein und ernsthaft behaupten, dass ich mich wirklich für die beste Pflegerin überhaupt halte.“ Özkan stapelt, wie man so sagt, tief, sie ist kein Fan des großen Auftritts.

Doch die Jury war von ihrem Engagement tief beeindruckt. Marcus Rasim, einer der Juroren und Leiter einer Altenpflegeschule findet: „Erst mal ist wichtig: Man muss für diesen Beruf geboren sein. Und bei Frau Özkan klingt das so: Sie hat einfach ein offenes Ohr und ist gleichzeitig von ihrer Art besonders. Ich glaube: Sie liebt diesen Job. Und es war schon sehr bewegt, zu lesen, was sie für Eindrücke bei Patienten und Angehörigen hinterlassen hat.“

Özkans Arbeitstag neigt sich dem Ende zu, da will sie doch noch mal kurz über die allgemeine Situation bei der Pflege in Deutschland sprechen. Und erklärt ein aus ihrer Sicht grundsätzliches Prinzip, was entscheidend ist: „Wenn es den Pflegekräften gutgeht, geht es auch den Patienten gut. Das ist eine simple Regel, aber sie funktioniert. So kann man wirklich Qualität gewährleisten. Aber wenn es um die ‚strukturelle Versorgung‘ geht, wie das oft genannt wird, weiß ich mittlerweile: Der Geldhahn wird noch weiter zugezogen. Und auch das habe ich in meiner beruflichen Laufbahn schon erlebt.“ In ihrem jetzigen Krankenhaus hat sie Glück: 15 bis 16 Pfleger für zehn Patienten im Dreischicht-System, nachts sind sie als Pflegerinnen zu zweit. Das sind gute Umstände, das weiß Özkan. Dennoch: Bezahlte wird sie ganz normal nach Tarif, und sie sagt: „Wir sind gut besetzt, trotzdem denke ich manchmal: Wir werden nicht allen gerecht.“ Die ständige Konfrontation mit dem Sterben hat Özkan auch einen anderen Blick auf das Leben gegeben: „Ich versuche, mit so wenigen Menschen wie möglich Streit anzufangen. Das bringt einfach nichts.“ Doch eines schiebt sie dann noch nach: „Ich rauche übrigens nach wie vor. Auch das habe ich hier gelernt. Mag sein, dass es nicht unbedingt sinnvoll ist. Aber wenn dir etwas guttut, und keinem anderen schadet: Dann tu es.“

DER LANDARZT



DER ÄRZTETAG HAT RECHT

VON DR. THOMAS ASSMANN

Liebe Leser, nicht, dass Sie wie meine Patienten und Mitarbeiter denken, ich werde nun zum Medienstar, statt meine Praxis ordentlich zu leiten, weil ich in der vergangenen Kolumne auch schon von Interviews beim Radio erzählt habe. Aber tatsächlich ist es so, in dieser Woche jagte ein Anruf von Medienvertretern den nächsten – es ging um das Thema Fernbehandlungsverbot, das der Ärztetag in Erfurt in dieser Woche gekippt hat. Da ich ja in unserem Kreis Telemedizin schon länger betriebe, meinten wohl viele Journalisten, ich sei der geeignete Ansprechpartner für dieses Thema.

Ich versuchte alle Interviews so zu legen, dass der Praxisalltag nicht gestört wurde. Falls Sie, lieber Leser, nämlich meinen, ich könnte in meiner eigenen Praxis Termine so legen, wie ich das möchte, muss ich Sie enttäuschen. Ich muss mir vielmehr von meinen lieben Mitarbeiterinnen Dinge anhören wie: „Bitte nicht in der Sprechstundezeit“, „das ist Chefs Spielwiese“ und „Patienten gehen vor“. Es ist wirklich manchmal ein hartes Brot für mich.

Aus diesem Grunde legte ich also die Interviewtermine alle in meine Freizeit. Aber das Thema Fernbehandlung ist mir einfach wichtig. Dabei geht es um die Frage, ob Ärzte Patienten behandeln oder beraten dürfen, ohne dass die beiden sich jemals persönlich kennengelernt haben.

In anderen Ländern ist das schon länger kein Problem mehr. In Großbritannien oder der Schweiz schossen deshalb in den vergangenen Jahren Firmen aus dem Boden, die telemedizinische Behandlungen anbieten. Deutschen Ärzten war das Nutzen dieser Infrastruktur aufgrund des Fernbehandlungsverbots allerdings nicht erlaubt.

Doch nach harten Diskussionen in Erfurt darüber, ob die Qualität der Versorgung schlechter wird, das Patientenwohl leidet, wenn Ärzte nur aus der Ferne behandeln oder ob die Digitalisierung gegen den Ärztemangel wirken kann, wurde am vergangenen Freitag dann ein Kompromiss gefunden: Der Ärztetag hob das allgemeine Fernbehandlungsverbot auf, aber nur unter bestimmten Bedingungen. Dazu zählt, Fernbehandlung ist möglich, wenn die erforderliche ärztliche Sorgfalt sicher erbracht werden kann. Krankmeldungen wird es erst einmal nicht über Fernbehandlungen geben.

Der Kompromiss zeigt ganz deutlich, der Ärztetag möchte sich dem technischen Fortschritt in der Medizin nicht verwehren, aber auch keinen mega Callcentern, die von Konzernen geleitet werden, die Türen ins Gesundheitssystem öffnen.

Ich halte diesen Kompromiss für gut und tragfähig, weil ich glaube, es ist wichtig, die modernen Techniken zu nutzen, aber gleichzeitig aufzupassen, die jetzigen, erfolgreichen Strukturen weiter zu erhalten und auch zu stärken. Ich bin überzeugt davon, es möchte niemand, dass in 30 Jahren nur noch Konzerne wie Apple, Amazon oder Google Krankenhäuser, Reha-Zentren, Praxen und Apotheken betreiben und das ausschließlich mit dem Blick auf rein wirtschaftliche Kriterien.

Unser deutsches Gesundheitssystem, um das uns viele Länder beneiden und das auch davon lebt, dass so viele unterschiedliche Akteure darin tätig sind, muss gestärkt werden. Und ich denke, dazu wurde ein erster, guter Schritt auf dem Ärztetag getan! Das Fallen des Fernbehandlungsverbots steht dem Vertrauen, das eine Arzt-Patienten-Beziehung ohne Frage braucht, nicht im Wege. Das erklärte ich so übrigens auch in den Interviews. In der nächsten Woche steht nun aber wieder meine Praxis im Mittelpunkt, außer es kommt eine neue Überraschung. Ich bin ja flexibel.

Innen, liebe Leser, sende ich herzliche Grüße aus dem Oberberg und wünsche Ihnen eine interessante neue Woche – Ihr Landarzt

Dr. Thomas Assmann, 55 Jahre alt und Internist, hat eine Praxis im Bergischen Land.