

# **die Personas im Spiel "Die chirurgische Station"**

## **Markus, 48**

ein alter Hase, der alles besser weiß und sich von den jungen Kollegen zunehmend unter Druck gesetzt fühlt. Es fällt ihm schwer, neue Dinge zu lernen. Ihn greift es persönlich an, dass Aya nun schon öfter vor Kollegen seine Fehler angesprochen hat, zum Beispiel bei nachlässig ausgefüllten Dokumentationen oder falscher Medikamentendosierung. Die Patienten mögen ihn, weil er auf sie mit seiner kompetenten, ruhigen Art eine beruhigende Wirkung hat.

### **Gesprächsbeitrag**

Ich bin gleich nach meiner Ausbildung in dieses Krankenhaus gekommen. Auf unserer Station bin ich der dienstälteste Mitarbeiter. Mir bereitet die Arbeit mit den Patienten viel Freude, gerade hier in der Chirurgie macht unsere Arbeit ja einen echten Unterschied für die Patienten. Bei den älteren sind besonders die regelmäßigen Umlagerungen wichtig, das liegt mir sehr am Herzen. Leider legen nicht alle der jüngeren Kolleginnen da so ein hohes Augenmerk drauf wie ich. Stattdessen wird sofort ein Aufstand gemacht, wenn mal irgendwo ein Akteneintrag fehlt oder bei einem seit Tagen völlig unauffälligen Patienten eine Blutdruckmessung nicht gemacht wurde. Da würde ich mir mehr Augenmaß und vor allem einen Fokus auf das Wohlergehen der Patienten statt formelhafter Regelbefolgung wünschen. Besonders stört mich, dass unsere Pflegehelferin Aya immer wieder meine Arbeit in Frage stellt - sie respektiert wieder meine höhere Qualifikation noch meine jahrzehntelange Erfahrung in der Krankenpflege.

## **Sven, 37**

ein entspannter Typ, der gelernt hat, alles an sich abprallen zu lassen. Er macht seinen Job zuverlässig, überarbeitet sich aber nicht und sieht den Job am ehesten als Einkommensquelle.

### **Gesprächsbeitrag**

Wir sind hier ein recht gut eingespieltes Team. Klar, alle haben auch mal einen schlechten Tag, und mit dem allseits herrschenden Dauerstress kochen da schnell mal die Gemüter hoch. Besonders Markus und Aya haben sich in letzter Zeit aufeinander eingeschossen. Aber wir machen hier alle einen guten Job, und die Patienten bekommen das gar nicht mit. Mit einem besseren Personalschlüssel würde sich sicher alles ganz von alleine beruhigen.

## **Olga, 41**

Eine mütterliche Person, die auch schon mal länger bleibt, um einem Patienten die Hand zu halten. Auch während der Arbeitszeit nimmt sie sich viel Zeit für die Patienten, wodurch die Dokumentation in der Patientenakte auch schon mal auf der Strecke bleibt. Auch wenn sie etwas einträgt ist das zum Teil unverständlich, da sie Probleme mit der deutschen Schriftsprache hat. Befreundet mit Susanne, die sie bei der Dokumentation unterstützt. Das ist Markus ein Dorn im Auge, da ihm niemand bei der lästigen Dokumentation hilft.

### **Gesprächsbeitrag**

Ich liebe die Arbeit mit den Patienten. Gerade die älteren, die brauchen uns ganz besonders. Manchmal kommen die ja recht verwahrlost aus den Heimen zu uns, dann blühen die bei uns sogar trotz ihrer Verletzung auf. Dann geht mir immer das Herz auf. Wir sind hier ein ganz tolles Team, vor allem Susanne, die ist die gute Seele der Station. Und auch die jüngeren, wie Aya und Petra, die sind so motiviert und immer für die Patienten im Einsatz.

### **Susanne, 52**

eine fleißige, fachlich kompetente Mitarbeiterin, die einen guten Überblick hat und alles sofort erledigt. Sie ist sehr harmoniebedürftig, möchte keine offenen Konflikte, glaubt nicht, dass sich irgend etwas ändern wird/kann, steht kurz vor dem burnout.

### **Gesprächsbeitrag**

Wir sind hier einfach zu wenige für die ganze Arbeit. Aber das lässt sich ja nicht ändern, wir machen das hier so gut es geht. Wenn nur der ganze Papierkram nicht wäre! Ich habe meinen Beruf gewählt, weil ich den Menschen helfen will, und das kann ich auch gut, aber dafür habe ich immer weniger Zeit, weil ja ständig irgendwelche Dokumentationen geschrieben werden müssen. Und machen wir uns nichts vor, in der Nachschicht wird auch schon mal was aufgeschrieben, was gar nicht gemacht wurde - wenn wir hier alle Betten mit alten Leuten voll haben ist das zu zweit gar nicht zu schaffen, aber wenn wir das nicht dokumentieren, gibt es gleich wieder Ärger. Wir rotieren hier alle, da bin ich froh, dass wir mit Said und Aya als Hilfskräfte ja eigentlich zwei vollwertige Krankenpfleger haben - das hilft schon.

### **Petra, 23**

Gerade frisch zur Abteilung gestoßen, die Beste ihres Abschlussjahrgangs, sprüht Petra vor Energie und Ideen. Sie würde am liebsten alles ändern und möchte die Kollegen mitreißen. Sie macht auch aktiv Werbung für die Gewerkschaft, der sie angehört, und setzt sich für bessere Arbeitsbedingungen ein.

## **Gesprächsbeitrag**

Momentan sind wir hier mehr wie Feuerwehrleute unterwegs und kümmern uns dort, wo es am meisten brennt. Aber mit besserer Organisation könnte man da viel erreichen, selbst wenn die Verwaltung uns nicht mehr Personal zur Verfügung stellt. Gerade an der Dokumentation verzweifeln doch einige, vor allem Emilia und Olga wegen ihrer sprachlichen Defizite, aber auch Markus und Sven geht da immer wieder etwas durch. Da ließe sich einiges automatisieren, wenn wir diese neuen Geräte hätten, die in meinem Lehrkrankenhaus eingesetzt wurden. Die tragen automatisch Datum, Uhrzeit und Messergebnisse in die Patientenakte ein. Dann hätten wahrscheinlich alle wieder mehr Spaß an der Arbeit. Und wir sollten auch den Druck auf die Verwaltung erhöhen, mehr Personal zur Verfügung zu stellen. Sind Sie schon Mitglied in der Gewerkschaft?

## **Birgül, 29**

eine etwas schüchterne Persönlichkeit, die von Markus unter seine Fittiche genommen wurde. Fachlich solide, konfliktscheu, von Markus gegen Aya und Petra beeinflusst.

## **Gesprächsbeitrag**

Ich arbeite sehr gerne hier. Chirurgie ist so ein tolles Arbeitsgebiet, weil wir die meisten Patienten geheilt entlassen bzw. in die Reha schicken können. In der Onkologie war das anders, das hat mich sehr deprimiert. Hier bin ich jetzt seit einem Jahr, und besonders Markus hat mir geholfen, mich einzufinden. Am Anfang haben wir viel zusammen gemacht, und er hat mir alles gezeigt. Wenn er nicht da ist kann ich mich immer an Susanne wenden. Ich mag es, wenn alle am gleichen Strang ziehen. Hier gibt es leider öfter mal Streit, besonders Petra und Aya schießen dabei meiner Meinung nach über das Ziel hinaus, wenn sie ältere Kollegen bloß stellen. Selbst wenn mal ein Fehler passiert ist - und das passiert ja allen mal - macht man sowas nicht. Wir müssen doch zusammen halten. Gerade Aya, die doch nur Hilfskraft ist, sollte sich da etwas mehr zurück nehmen.

## **Emilia, 26**

als Portugiesin hat Emilia noch sprachliche Probleme, was häufiger zu Missverständnissen führt, die auch schon mal zum Schaden der Patienten ausgehen. Weil keiner sie so recht versteht führt sie in der Abteilung ein Außenseiterdasein und bekommt nur noch einfachste Aufgaben zugewiesen. sie hat permanent Angst um ihren Job.

## **Gesprächsbeitrag**

Ich arbeiten jetzt seit einem Jahr hier. Manchmal es schwerfällt, weil die Sprache kompliziert ist. Die anderen werden wütend, ich sie nicht verstehe und Fehler mache. Jetzt geben sie mir nur einfache Aufgabe, obwohl ich kompetent bin. Ich habe Ausbildung in Portugal gemacht. Abends gehe ich in den Deutschunterricht, um Sprache zu verbessern. Dokumentation in Akten ist schwierig. Ich habe Angst, nicht schnell genug lernen, brauche diese Arbeit und mache gerne.

## **Ivana, 26**

Ivana und Petra sind befreundet, außerdem hat Ivana einen guten Draht zu Olga. Sie ist in allen Aspekten Mittelmaß - weder aufbrausend noch lethargisch, weder inkompotent noch überqualifiziert, weder fleißig noch faul.

### **Gesprächsbeitrag**

Wir kommen hier eigentlich ganz gut zurecht. Mit besserer technischer Ausstattung und mehr Personal würde es natürlich besser laufen. Manche der Kollegen harmonieren einfach nicht miteinander, da könnte vielleicht eine Umstellung im Dienstplan helfen. Markus und Aya müssten aus meiner Sicht getrennt werden, die kommen gar nicht klar, haben aber fast immer gleichzeitig Dienst. Da eskaliert es schon mal, und während die diskutieren müssen wir anderen umso mehr arbeiten. Markus, Olga und Said sind super darin, Patienten zu beruhigen - Markus ist Allrounder, Olga tut den Alten gut, von denen wir hier ja viele haben, und Said findet schnell einen Draht zu den besonders schweren Fällen. Aber immer wenn die drei so was machen, kostet das natürlich auch wieder Zeit - die fehlt dann oft bei der Doku, und dann gibt es wieder Ärger von der Verwaltung.

## **Leonie, 19 und Nesrin, 20**

Die Azubis haben gerade frisch mit ihrer Ausbildung angefangen und sind nur selten auf Station, da sie noch viel Zeit in der Schule verbringen. Sie haben daher noch keine Allianzen, lernen aber in der Schule viel über die neuesten Methoden und Geräte und würden diese gerne in der Praxis ausprobieren und anwenden.

## **Aya**

Aya, eine examinierte Pflegefachkraft mit erster praktischer Berufserfahrung, die in ihrer Heimat Lybien einen Bachelorabschluss in Pflegewissenschaften (Advanced Practice Nursing) erworben hat, ist vor einem halben Jahr nach Deutschland gekommen. Ihr größter Wunsch ist es, hier wieder in ihrem Beruf arbeiten zu können. Da ihre Bildungsabschlüsse von den hiesigen Behörden nicht anerkannt wurden, hat sie vorerst eine Stelle als Pflegehilfskraft angenommen. In der Zusammenarbeit mit anderen Kollegen kommt es dabei auf der Station immer wieder zu Konflikten, da

Aya berechtigte fachliche Bedenken auch in ihrer Position als Hilfskraft gegenüber vorgesetzten Fachkräften offen anspricht.

### **Gesprächsbeitrag**

Ich bin noch nicht lange in Deutschland, in Lybien habe ich einen Bachelor-Abschluss in Pflegewissenschaften gemacht. Der wird aber hier in Deutschland nicht anerkannt, daher kann ich momentan nur als Hilfskraft arbeiten, obwohl ich zum Teil mehr Fachwissen habe als die hier ausgebildeten Kollegen. Ich bin froh, hier arbeiten zu können, dieses Krankenhaus ist viel besser ausgestattet als das Universitätsklinikum in meiner Heimatstadt. Aber manchmal bin ich frustriert, weil hier auf der Station immer wieder Fehler bei der Versorgung der Patienten gemacht werden, aber wenn ich etwas sage, reagieren die Kollegen aggressiv, vor allem Markus.

### **Said, 24**

Said hat seine Ausbildung zum Krankenpfleger in Palästina abgeschlossen und ist dann nach Deutschland gekommen. Er hat wenig Geduld, wenn Patienten über einen Schnupfen klagen, ist aber ein As, wenn es um die Versorgung von Wunden und sonstigen Traumata geht. Wie Aya wartet er auf seine Anerkennung als Krankenpfleger. Bis dahin möchte er einfach nur den Patienten helfen und hält sich aus allen zwischenmenschlichen Konflikten raus. Er wird von allen Kollegen geschätzt, spricht gutes Deutsch und findet Dokumentation wichtig.

### **Gesprächsbeitrag**

In Palästina war vieles anders. Dort kamen die Patienten nur ins Krankenhaus, wenn es ihnen sehr, sehr schlecht ging. Hier in Deutschland ist die Ausstattung viel besser, und die Patienten sind meistens noch recht fit, wenn sie ins Krankenhaus kommen. Die Chirurgie gefällt mir gut, mit der Wundversorgung habe ich in meiner Heimat schon viel Erfahrung gesammelt. Die Kollegen sind alle sehr nett zu mir, ich kann mich wirklich nicht beklagen. Mir ist es sehr wichtig, dass wir die Patientenakten gut pflegen, damit man nach einem Schichtwechsel gleich weiß, ob bei einem Patienten etwas vorgefallen ist oder wer besondere Beobachtung braucht. Leider kommt es aber immer wieder vor, dass Kollegen unvollständige Einträge machen, dann weiß man nicht Bescheid, was los ist.

### **Jasmin, 41**

Jasmin hat im Leben viel Pech gehabt und versucht gerade, wieder auf die Füße zu kommen. Sie ist froh, dass ihr die Chance gegeben wird, in Krankenhaus zu arbeiten, und bemüht sich nach Kräften, es allen recht zu machen. Streit ist ihr ein Graus. Ihre

Lieblingsaufgabe ist Essen verteilen, aber sie übernimmt auch alle anderen Jobs und klagt nicht. Mehr als Hilfsarbeiten kann sie allerdings nicht bewältigen.

### **Gesprächsbeitrag**

Ich glaube, ich habe von allen hier auf der Station die wenigste Ahnung. Das Arbeitsamt hat mir die Ausbildung zur Pflegehelferin ermöglicht, und ich bin sehr froh, dass ich das gemacht habe. Es ist toll, eine Aufgabe zu haben und Menschen zu helfen. Gerade die älteren Patienten sind immer so nett, wenn ich ihnen das Essen bringe, und auch die Kollegen sind freundlich. Mir ist es total wichtig, dass nicht ständig gestritten wird.