

Krankenkassenkarte

von Hubert Graff, Aachen

Mein Kollege und ich fahren zu einer Routineermittlung in die Stadt und hören über Funk die alltägliche Durchsage „Verkehrsunfall mit verletzter Person. Der PKW ist beim Rückwärtsfahren gegen eine Hauswand gerollt. Der Notarzt ist im Einsatz.“ Schnell ist die Meldung abgehakt.

Dass diese lapidare Meldung im Laufe der nächsten Stunden und Tage dann doch noch Tragweite bekam konnte niemand ahnen.

Nach etwa einer Stunde im Büro angekommen meldete sich nämlich das Krankenhaus der nahegelegenen Stadt. „Ein Patient ist nach Unfall und dreißigminütiger Reanimation mit unklarer Ursache verstorben.“ Todesermittlungsfahren. Ich als Sachbearbeiter.

Es war der Mann, über dessen Unfall wir im Funk gehört hatten. Beim Ausparken war er nach Zeugenaussagen plötzlich hinter dem Steuer zusammen gebrochen. Die Ermittlungen im Krankenhaus sprachen schnell für einen plötzlichen Herztod. Ermittlungstechnisch kein Problem. Ein Problem war allerdings, dass der Mann einen Wohnsitz im benachbarten Ausland hatte und zunächst keine Angehörigen ermittelt werden konnten.

Aufgrund der guten grenznachbarschaftlichen Beziehungen gelang es schnell, die Ehefrau zu ermitteln, die in unserer Region wohnt. Vor kurzem hatte man sich getrennt, was die Einwohnermeldedaten erkennen ließen.

Die Frau war zunächst nicht zu erreichen. Im Laufe des Abends gelang dies aber den Kollegen. Der Schock saß bei ihr tief. Man hatte sich noch am Morgen gesehen und niemand konnte damit rechnen, dass schon wenige Stunden später das Leben in ganz neuen Dimensionen verlief.

So telefonierte ich mit der Frau am nächsten Morgen. Sie schilderte, dass sie ein gutes Verhältnis zu ihrem Mann hatte. Bis zuletzt. Sie stellte viele Fragen und war mit der Situation sichtlich überfordert. Da das Auto ihres Mannes sichergestellt war und sich in dem Wagen die Hausschlüssel befanden kam sie nicht in das Haus, um notwendige Unterlagen beiziehen zu können.

Die Frage nach der Freigabe des Mannes durch die Staatsanwaltschaft und die Frage, wie sie das alles managen soll beherrschte ihr denken.

Es gelang mir, die Fragen zu beantworten und der Frau Hilfestellungen zu geben, sie etwas zu beruhigen und ihr klar zu machen, dass ich die Angelegenheit so gut wie möglich beschleunigen würde. Eine gewisse Erleichterung machte sich bei ihr breit.

Gleich nach diesem Telefonat meldete sich das Krankenhaus. „Sie haben doch die Todesermittlung mit dem Autofahrer von gestern Nachmittag in Bearbeitung?“ fragte die Angestellte aus der Verwaltung des Krankenhauses in freundlichem Ton. „Wir haben keine Angehörigen. Können sie da weiterhelfen?“.

Zur Regelung der notwendigen Formalitäten war es natürlich wichtig, dass sich das Krankenhaus an Angehörige wenden konnte und so übermittelte ich die Adresse der Frau, ohne mir dabei große Gedanken zu machen. Abgehakt. Schließlich macht die Verwaltung des Krankenhauses auch ihren Job.

Was dann aber geschah war nur peinlich und beschämend. Die Verwaltungsangestellte hatte unmittelbar nach dem Telefonat mit mir die Frau angerufen und nach der Krankenkassenkarte gefragt. Man müsse schließlich die Behandlung des Mannes abrechnen.

Vollkommen unsensibel und nicht einmal 12 Stunden nach dem tragischen Tod des Mannes konfrontierte man die Frau mit zu diesem Zeitpunkt völlig überflüssiger „Verwaltungsroutine“.

Die Frau meldete sich sofort bei mir und war schockiert. Sie würde sich gleich auf den Weg in das Krankenhaus machen und die Karte vorlegen. Neben der ohnehin schon emotional schwierigen Situation nun auch noch dieser Druck. Das Unverständnis der Frau schlug mir entgegen und ich konnte dem nicht viel entgegen setzen.

Ich rief die Verwaltungsangestellte im Krankenhaus an und stieß auf Unverständnis, als ich das Verhalten kritisch hinterfragte. „Sie machen ihren Job und wir unseren. Schließlich müssen wir wirtschaftlich denken.“

Wirtschaftlich denken? Hätte man die Frage bezüglich der Abrechnung nicht auch zwei Tage später stellen können, wenn die Frau den ersten Schock überwunden hätte? Muss Empathie hinter „wirtschaftlichem Denken“ zurückstehen? Ich war enttäuscht und wütend.

Ich wünsche der Verwaltungsangestellten, dass sie nie in eine solche Situation gerät. Ich wünsche ihr sehr, dass ihr in einer emotionalen Notlage niemand die Frage nach der Krankenkassenkarte oder ihrer Rechnungsadresse stellt.

Für mich wünsche ich mir, dass mir diese Erfahrung immer bewusst bleibt und ich bei der Notwendigkeit zur Datenerhebung nie die emotionale Situation meines Gegenübers aus dem Bewusstsein verliere.

Alles zu seiner (angemessenen) Zeit. Auch die Frage nach der Krankenkassenkarte!