

«Wir empfangen die Patienten immer mit einem Lächeln...»

Die unzähligen Patienten, die im Kantonsspital Graubünden täglich ein und aus gehen, müssen erfasst werden. Dafür ist eine zentrale Patientenaufnahme tätig, welche die Patienten in Empfang nimmt und viele wichtige Abklärungen trifft.

■ Mit Erika Vetsch, Stv. Teamleiterin, sprach Michèle Albertin



Erika Vetsch,
Stv. Teamleiterin
bei der
Patientenaufnahme
im Kantonsspital
Graubünden,
berichtet im
Interview über ihre
vielseitige Arbeit.
Bilder zVg

Wozu dient die Patientenaufnahme im Spital?

Erika Vetsch: Patienten, die geplante Termine im Spital haben, werden über die Patientenaufnahme in Empfang genommen. Das heisst, sie melden sich bei uns an, wir überprüfen ihre Daten, Termine und weisen sie an die entsprechenden Abteilungen. Auf diesem Weg müssen nicht alle Abteilungen separat ihre Patientendaten verwalten.

Seid ihr somit eine zentrale Stelle im Spital?

Das grösste Team befindet sich hier im Hauptstandort. Dann ist noch je eine Person von uns an den Standorten Fontana und Kreuzspital tätig. Wir nehmen stationäre und ambulante Patienten sämtlicher Abteilungen des Spitals entgegen. Wir sind damit ein Dienstleister für alle Abteilungen, Ambulatorien, Sprechstunden und erfassen für sie hilfreiche und wichtige Daten für den Arbeitsalltag. Für die Patienten ist dieser Dienst auch hilfreich, denn er bedeutet, dass sie einen ersten Zugang und eine Anlaufstelle haben. Sie sind häufig nervös und wissen nicht, was sie erwartet und wir können sie auf diesem Weg mit einem Lächeln, freundlich und unterstützend empfangen.

Was passiert bei der Aufnahme oder beim Empfang dann alles?

Wir erfassen die Patienten, sofern sie nicht schon bei uns bekannt sind, in unserem Computersystem. Wir nehmen ihre Daten wie beispielsweise Personalien, Versicherungsdeckung, Arbeitgeber und Bezugspersonen auf oder aktualisieren diese. Wir kontrollieren ihre Termine, versorgen sie mit den nötigen Informationen zum Termin oder Aufenthalt und erklären ihnen den Weg zu den Abteilungen oder auf die Station. Diese Tätigkeit benötigt daneben auch entsprechende Vor- oder Nachbereitung. Wir klären die Versicherungsdeckungen der Patienten ab und beantragen die Kostengutsprachen für den Spitalaufenthalt. Ebenso bereiten wir die Patientenunterlagen für die Abteilungen, Arztsekretariate, Ambulatorien und die Abrechnung vor.

Wie viele Patienten gehen bei euch täglich ein und aus?

Das ist schwierig zu sagen und hängt vor allem von den ambulanten Sprechstunden ab. Es gibt Tage, wie zum Beispiel der Montag, an welchen viele Sprechstundentermine und Eintritte geplant sind. Dann wiederum gibt es Fachrichtungen, die nur an bestimmten

Tagen Sprechstunden haben und das ist für uns dann spürbar. Wenn viel los ist, ist es schon möglich, dass sich bis zu 100 ambulante Patienten pro Tag bei uns für Termine anmelden. Eintritte für stationäre Aufenthalte kann es auch bis zu 30 im Tag geben. Im letzten Jahr waren es ca. 17 000 stationäre Eintritte und 60 000 ambulante Fälle (inkl. Notfalleintritte).

Wie organisiert ihr euch da im hektischen Alltag des Spitals?

Es gibt Schalter, die von uns bedient werden und an welchen sich Patienten einfach melden können. An diesen kann es, gerade am Morgen, schon hektisch zugehen. Die Termine sind zwar zeitlich geplant, Patienten kommen aber häufig zu früh oder, wenn ein Bus kommt, alle auf einmal. An den Nachmittagen ist es eher etwas ruhiger, weil dann deutlich weniger Patienten zur Aufnahme kommen. So bleibt Zeit für die Nachbereitung der Daten, Abklärungen mit den Versicherungen oder für die Vorbereitungen des nächsten Tages.

Wie erhält ihr überhaupt eine Übersicht, welche Patienten sich bei euch melden sollten?

Wir erhalten Listen von den Abteilungen und haben Zugriff auf die Terminsysteme. Damit können wir uns gut auf die kommenden Tage vorbereiten und wissen in der Regel, welche Patienten sich bei uns melden müssen und welche nicht. So können wir auch reagieren, wenn beispielsweise Patienten nicht zu Terminen erscheinen oder Termine gar nicht geplant sind.

Wie läuft das mit den Notfalleintritten?

Die Notfälle, die ins Kantonsspital Graubünden kommen, werden jeweils über die Notfallstation selber aufgenommen. Diese Patienten kommen direkt auf dem Notfall an und ihre Daten werden dort aufgenommen und an uns für die Weiterverarbeitung weitergeleitet. Bei uns ist täglich eine Mitarbeiterin zuständig, welche die Eintritte der Notfallstation nachbereitet. Diese Anzahl ist nicht unwesentlich, vor allem nach den Wochenenden oder Feiertagen nicht.

Können Patienten die Notwendigkeit dieser Klärungen gerade in Notfallsituationen überhaupt nachvollziehen?

Es gibt immer wieder schwierige Situationen und auch Patienten, die überfordert sind und das auch äussern. Gerade bei ausländischen Patienten, die beispielsweise hier verunfallt sind, ist es natürlich schwierig,

wenn man dann diese administrativen Angelegenheiten regeln muss. Es ist beispielsweise auch immer so, dass ausländische Patienten dazu aufgefordert werden, eine Depotzahlung zu leisten, wenn die Versicherungsdeckung noch nicht geklärt ist. Das kommt gerade in Notfallsituationen nicht immer gut an, gehört aber zum Geschäft.

Welche Möglichkeiten habt ihr in solchen Situationen?

Wir versuchen in schwierigen Situationen natürlich immer, Patienten so wenig wie möglich zu belasten. Deshalb tauschen wir uns mit ihnen aus und führen Gespräche. Bei den Depotzahlungen muss man häufig diskutieren, weil es Patienten gibt, die das nicht nachvollziehen können, nicht verstehen wollen oder einfach auch nicht in der Lage sind, solche Zahlungen zu tätigen. Da ist es dann an uns, mit ihnen zusammen eine Lösung zu finden.

Was fordert Sie im Alltag sonst noch heraus?

Es gibt immer wieder Situationen, in denen wir gefordert sind. Wenn beispielsweise Daten unzureichend zu uns kommen, sind wir bei den Abklärungen sehr gefordert und häufig auf Infos von allen Seiten angewiesen. Es gibt sprachliche Barrieren bei ausländischen Patienten oder hektische Situationen wenn viele Patienten auf einmal kommen und dann auch noch das Telefon klingelt. Der intensive Patientenkontakt kann auch herausfordern, weil wir häufig auch eine Anlaufstelle sind für Patienten, die nicht zufrieden sind oder Fragen haben. Und die eigene Befindlichkeit ist ja auch nicht immer die gleiche.

Sie sind nun sechs Jahre hier tätig, was schätzen Sie an dieser Arbeit?

Ich mag die Abwechslung, die ich hier habe. Vor Jahren war ich schon einmal in einem

Spitalbetrieb tätig, was mir schon damals sehr gefallen hat. Ich habe Patientenkontakt und mache auch sehr viele schöne Begegnungen. Daneben gefallen mir aber auch der Austausch mit Abteilungen und die administrativen Tätigkeiten. Das breite Arbeitsfeld, welches mir diese Tätigkeit gibt, schätze ich sehr.

■ **BERICHT AUS DEM KANTONSSPITAL GRAUBÜNDEN**

Michèle Albertin ist Leiterin Spital-Sozialdienst und diplomierte Sozialarbeiterin BSc im Kantonsspital Graubünden in Chur.

Einmal im Monat berichtet sie in der «Bündner Woche» über spannende Personen und deren Berufe im Kantonsspital Graubünden.

DER ALLTAG BEI DER PATIENTENAUFNAHME



Die Kontrolle der Daten ist bei dieser Arbeit enorm wichtig.



Der Wartebereich der Patientenaufnahme am Hauptstandort.



Ein Lächeln für den Patienten beim Empfang gehört einfach dazu.

ANZEIGE.....

Medizinisches Zentrum Bad Ragaz informiert

BENEFIT – das regionale Fitnesscenter

Mit den steigenden Temperaturen steigt auch die Motivation, in der Natur zu trainieren. Trotzdem gilt: Wer seinen Körper nachhaltig gesund halten möchte, sollte einseitiges Training vermeiden und ein individuell zusammengestelltes und ausgewogenes Fitness-, Kraft- sowie Ausdauertraining verfolgen. Der regelmäßige Gang in ein Fitnesscenter ist hier die optimale Ergänzung für das Training.

Das Fitness- und Krafttrainingscenter BENEFIT im Medizinischen Zentrum



Bad Ragaz ist das Fitnesscenter in der Region. Es gibt die Möglichkeit, nach den neuesten Erkenntnissen der Trainingslehre und auf die individuellen Bedürfnisse

abgestimmt zu trainieren. Ein qualifiziertes Team sorgt für eine professionelle Beratung und Betreuung. Mit einem abwechslungsreichen Kursprogramm, sportartspezifischen Trainingsprogrammen, Rücken- und Wirbelsäulentests (Back-Check, Medi-Mouse), Muskelchecks und Fettmessungen bietet es optimale Ergänzungen für das Training.

Neben Monats- oder Jahres-Abos bietet das BENEFIT auch attraktive Kombi-Abos mit der Sauna- und/oder Thermal-

wasserlandschaft der Tamina Therme. Getränke und ein Trainingshandtuch sind in allen Abos inbegriffen.

Das Fitness- und Krafttrainingscenter BENEFIT ist Qualität-zertifiziert und krankenkassenanerkant.

Weitere Informationen auf www.benefit-badragaz.ch oder telefonisch unter 081 303 37 50.