

Gesundheitskanton Graubünden

Alltag im Spital: Warum man immer wieder den Namen nennen muss

Falsche Etage, Warten und der Arzt fragt trotzdem nach dem Namen. Die kleinen Ärgernisse im Spital kennen viele – doch dahinter steckt mehr als Desorganisation. Ein Blick hinter die Kulissen.

Nikola Nording

Es gibt sie: die kleinen und grossen Sorgen im Spital. Es passiert ein Fehler oder eine Information kommt nicht da an, wo sie hingehört. Das haben viele Menschen schon erlebt. Aber es gibt eben auch diese kleinen Ärgernisse, die rund um einen Aufenthalt im Spital immer wieder passieren. Egal, in welchem Spital eine Behandlung durchgeführt wird, beim Schichtwechsel wird gefragt, wer man denn ist, und wer sein Zimmer sucht, sollte in so manchem Haus die Wanderschuhe einpacken und etwas zu trinken dabei haben.

Doch warum ist das so? Diese Frage hat sich die Redaktion für die Serie «Nahaufnahme Graubünden: Unsere Spitäler» gestellt. Zusammen mit der Unternehmenskommunikation des Kantonsspitals Graubünden sowie dem Qualitätsmanagement bringen wir Licht ins Dunkel.

Die Zimmersuche

Die Grossmutter liegt im Spital und so steht man ausgerüstet mit Blumen und Illustrierter vor der Information. Und aus dem kurzen Besuch in der Mittagspause wird eine nachmittagsfüllende Angelegenheit, als die nette Dame an der Information sagt: «Da müssen Sie auf Ebene 3 im Nebengebäude D, Station 132, Zimmer 5.» Die Suche nach dem richtigen Zimmer kann schon ziemlich verzwickelt sein und nicht selten steht man auf einmal im falschen Zimmer, weil man eine Station zu weit gegangen ist. Peinlich.

Geht das nicht einfacher?

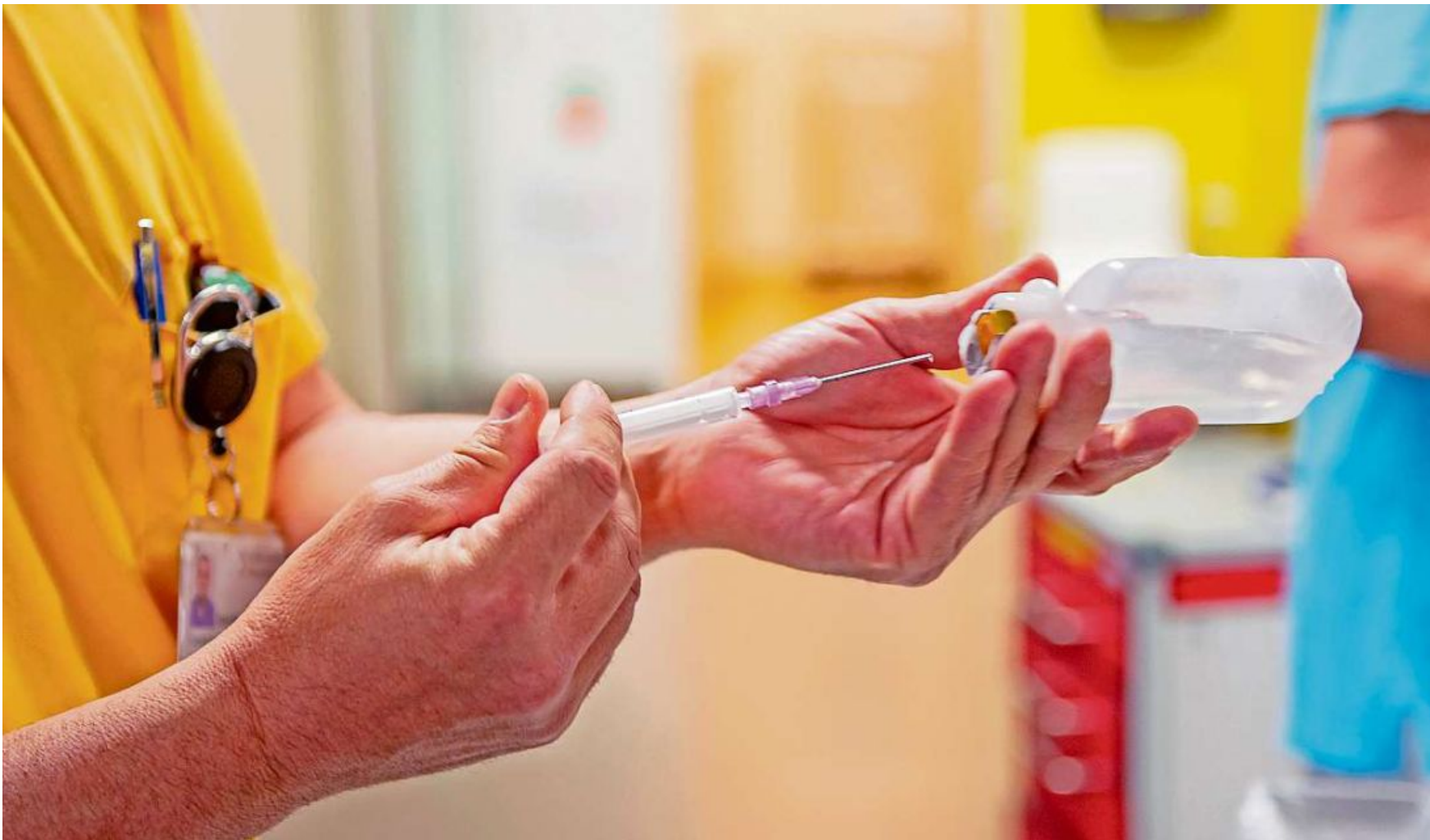
Wenn Spitäler auf der grünen Wiese gebaut worden wären, dann wäre es sicherlich einfacher. Doch die meisten Häuser haben klein angefangen – so wie das Kantonsspital Graubünden. Das älteste Gebäude, das heute noch in Betrieb ist, wurde 1941 gebaut und bereits 1966 das erste Mal erweitert, seitdem immer wieder. Dieses Schicksal teilt es mit vielen anderen Spitälern auch. Deswegen sind die Wege nicht immer einfach und die Nummerierung nicht immer eindeutig. David Eichler aus der Unternehmenskommunikation des Kantonsspitals Graubünden erklärt, dass es deswegen extra Wegepläne für Patienten und Besucherinnen gibt, die bestmöglich erklären, wo es langgeht. Zudem sind die Wege mit unterschiedlich farbigen Linien auf den Böden markiert. Freiwillige helfen zusätzlich an neuralgischen Punkten mit Rat und Tat. Wenn es trotzdem nicht klappt, sind auch die Mitarbeitenden angehalten, zu helfen. «Wenn wir jemanden sehen, der verloren im Gang steht, helfen wir gern», sagt Eichler.

Wer sind Sie doch gleich?

Man liegt seit zwei Tagen im Spitalzimmer und erholt sich von einer strapaziösen Operation. Da kommt der Arzt, der vor zwei Tagen schon einmal da war, ins Zimmer und fragt: «Und was haben Sie?» Als Patientin fühlt man sich kurzzeitig im falschen Film und erklärt wieder und wieder alles von vorn.

Gibt es keinen Informationsaustausch?

Das Problem der Patientinnen und Patienten kann David Eichler gut verste-



Eine Infusion wird aufgezo- gen: Im Spital gibt es viele Abläufe und Systeme, die reibungslos funktionieren müssen.

Bild: Corinne Thöni

hen. «Wenn der Arzt oder die Ärztin erst mal nachfragt, verunsichert das», sagt er. Doch das habe einen ganz bestimmten Grund: Sicherheit. Die Medizinerinnen haben in einer Schicht viele Patienten, die sie ganz individuell behandeln müssen. Damit auch wirklich alle wissen, worum es geht und mit wem sie es zu tun haben, fragen sie sicherheitshalber noch einmal. Wenn die Informationen auf dem Dokument mit den Informationen übereinstimmen, die vom Patienten kommen, ist das ein zusätzlicher Sicherheitscheck und kein Informationsmangel. Das sei zum Beispiel auch vor Operationen der Fall: Da müssen alle Beteiligten vor dem Eingriff einmal klarmachen, welche Rolle sie haben und was sie zu tun haben.

Nahaufnahme Graubünden Unsere Spitäler

«Nahaufnahme Graubünden» ist eine redaktionelle Serie, in der wir wichtigen Fragen im Kanton nachgehen. Wir recherchieren vertieft, sprechen mit Beteiligten und ordnen ein, was Entscheidungen für den Alltag der Menschen in Graubünden bedeuten.

Die Themen sollen nicht nur Probleme zeigen, sondern auch verschiedene Wege und Ansätze sichtbar machen – nachvollziehbar, kritisch und möglichst nah an der Realität im Kanton.

Bis Mitte Juni geht es alle zwei Tage um die Spitäler in Graubünden.

«Damit es keine Missverständnisse gibt», sagt Eichler.

Warten im Notfall oder vor Operationen

Schmerzen, Stechen, Übelkeit, Fieber – wer im Notfall landet, sitzt da in der Regel nicht freiwillig. Die Symptome sind beunruhigend, die Hoffnung auf Hilfe gross. Und dann muss man warten und warten und warten. Oder ein OP-Termin, der ständig verschoben wird – von 11 auf 12 und dann 13 Uhr, und dann auf den nächsten Tag. Unangenehm ist fast kein Ausdruck mehr dafür.

Wieso geht das nicht schneller oder genauer?

Grosses Patientenvolumen, unvorhersehbare Notfälle, die umgehendes Handeln erfordern, kurzfristige Personalausfälle, Abhängigkeiten von anderen Fachbereichen, Untersuchungsergebnissen oder begrenzte Betten-, OP- und Sprechstundenkapazitäten – «Die Komplexität der Abläufe in einem Spital ist für Patientinnen und Patienten oft schwer nachvollziehbar», schreibt das Qualitätsmanagement des Kantonsspitals auf Nachfrage. Verständnis ist da, Lösungen sind aber nicht immer leicht umzusetzen. Deswegen setzt das Qualitätsmanagement unter anderem auf eine bessere Kommunikation mit den Patientinnen und deren Angehörigen. Doch klar ist auch: Manchmal dauert es eben länger, da braucht es Verständnis von beiden Seiten.

Das Problem mit den Nachbarn

Die frische OP-Narbe tut weh, die Antibiotikainfusion ist gerade abgekoppelt und nun möchte man ins Land der Träume übersetzen. Doch auf einmal fängt es an: Der Mitpatient im Neben-

zimmer sägt den Regenwald klein und an Schlaf ist auf einmal nicht mehr zu denken. Auch nicht zuträglich ist die Mitpatientin, die alle drei Stunden geweckt werden muss, damit ihr Gesundheitszustand gecheckt werden kann. Notwendig, aber für den Rest im Zimmer ermüdend.

Wieso kann man die Patienten nicht besser aufeinander abstimmen?

Wie auch bei den langen Gängen gilt: Wäre ein Spital auf der grünen Wiese gebaut worden, wäre es sicher anders. Doch auch die Spitäler müssen mit dem haushalten, was sie haben. Und das sind in den meisten Fällen eben Mehrbettzimmer. «Der Trend geht aber in Richtung kleinere Zimmer», so Eichler. Zimmer mit vier oder mehr Betten seien eine Seltenheit, ebenso wie Einzelzimmer. Nichtsdestotrotz müsste sich nicht jede Patientin alles gefallen lassen. Offene Kommunikation ist in jedem Fall hilfreich: Es werde dann geschaut, ob eine Umorganisation möglich werde. Trotz allem gilt: Jeder muss Rücksicht auf seine Mitpatienten nehmen.

Warten auf den Austritt

Die Operation ist gut überstanden, das letzte Spitalfrühstück verspeist und jetzt heisst es nur noch: Hallo Visite und Adieu Spital. Wer die Aussicht auf Zuhause hat, möchte nicht lange warten. Trotzdem dauert es manchmal ewig, bis es so weit ist. Die Visite ist noch nicht vorbei, der Austrittsbericht fehlt, Medikamente müssen organisiert werden, vielleicht braucht es noch Rücksprachen und so weiter. Für Angehörige ist unklar, wann sie kommen sollen. Die Patientin oder der Patient sitzt vielleicht schon angezogen im Zimmer, weiss aber nicht, ob sie oder er in einer

Stunde oder erst am Abend gehen kann. Das wirkt unkoordiniert.

Wollen Sie nicht, dass die Patienten gehen?

«Doch, natürlich schon», sagt David Eichler. Aber auch hier spielt das komplexe System im Spital eine grosse Rolle. Für den Austrittsprozess gibt es viele Beteiligte, die erreichbar sein müssen. Nur ein Notfall, und der Zeitplan kann ins Schwanken geraten. Parallel gehe die Versorgung der Patientinnen und Patienten, die im Spital bleiben müssen, weiter. Dass es aber immer wieder zu Missstimmung im Austrittsprozess kommt, hat auch das Qualitätsmanagement vernommen: So optimiere man stetig die Abläufe und versuche, noch besser mit den Patienten zu sprechen.

Die besonderen Wünsche

Die Anliegen der Patientinnen und Patienten nehme man sehr ernst, heisst es aus dem Kantonsspital. Aber dennoch gibt es Anliegen, die den erhöhten Ansprüchen geschuldet sind. So gab es bereits den Wunsch nach speziellen Raucherzimmern im Spital. Auch die Einrichtung der Zimmer wurde kritisiert – zu ungemütlich, zu farblos. Besonders nervig seien auch die Helikopter, da solle man doch bitte etwas tun. Besonders viele «gut gemeinte» Ratschläge bekommt auch die Küche des Spitals. Allerdings betonen die Vertreter des Kantonsspitals auch: «Nebst den genannten Herausforderungen erhalten wir auch sehr viele positive Rückmeldungen und Dankesnachrichten. Besonders häufig hervorgehoben werden beispielsweise die empathische und engagierte Betreuung durch unser Personal, unsere Angebote für Kinder und Jugendliche, die erfolgreiche medizinische Behandlung sowie die Verbesserung der Lebensqualität der Patientinnen und Patienten.»