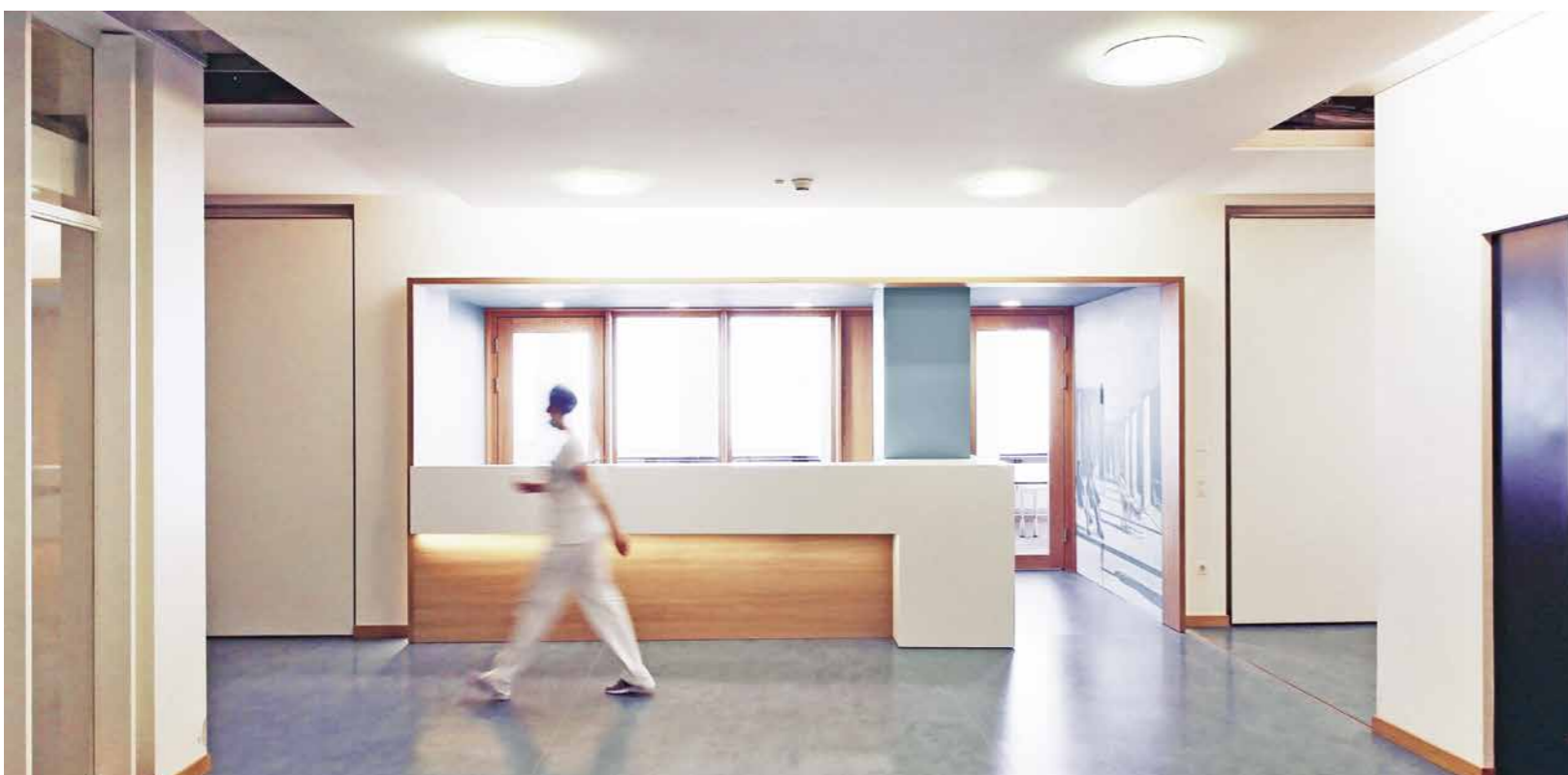


Wo bitte geht's zur Anmeldung? Keine Frage beim neuen Ambulatorium Chirurgie

von Kevin Klossner
und Baris Ulucan

2014 wurde das Projekt «Ambulante Chirurgie – fit für 2018» ins Leben gerufen. Auslöser waren die kontinuierlich steigenden Patientenzahlen, welche räumliche und prozessuale Anpassungen mit deutlich mehr Sprechstundenkapazitäten des Ambulatoriums* erforderten. Leichter gesagt als getan ...

*Im Chirurgischen Ambulatorium werden ambulante Patientinnen und Patienten meist nach Zuweisung fachärztlich beurteilt.



Dank der Rochaden konnten die ursprünglich sieben Sprechstundenräume auf 14 plus einen Infiltrationsraum erweitert werden.

Eine Auswahl an Knackpunkten

Dazu Baris Ulucan, Klinikmanager Neurochirurgie und Spinale Chirurgie, der das Projekt über drei Jahre geleitet hat: In einem ersten Schritt musste eine Vielzahl von Büroochaden durchgeführt werden, Mitarbeitende mussten aus ihrem gewohnten Arbeitsumfeld in eine andere Arbeitsumgebung umziehen. Dies war notwendig, um den benötigten Platz für die Erweiterung der Sprechstundenkapazität zu schaffen und um die noch breit gestreuten Sprechstundenräumlichkeiten im Klinikum 1 an einem Ort konzentrieren zu können. Das hatte einen weiteren Knackpunkt zur Folge: Waren es vorher nur wenige Fachgebiete, nutzen nun acht verschiedene Kliniken mit unterschiedlich hohem Komplexitätsgrad in ihren Behandlungs-

abläufen das Ambulatorium Chirurgie. Um dieser fachlichen Diversität gerecht zu werden und um eine kompetente, patientenzentrierte Betreuung gewährleisten zu können, musste ein wohlüberlegter Skill- und Grademix für die Abteilung berechnet werden. So, dass nun Pflegefachpersonen, medizinische Praxisassistentinnen und Dentalassistentinnen gemeinsam, je nach Anforderung der Sprechstunde und beruflicher Kompetenz, im Ambulatorium zusammenarbeiten können – eine herausfordernde Aufgabe! Deshalb wurde auch schnell klar, dass ein einheitlicher, standardisierter, für alle Kliniken gemeinsam geltender und zudem Lean-abgestimmter Sprechstunden- und Planungsprozess im Ambulatorium nicht infrage kommen würde.

Letzte grössere Schwierigkeit war die Einführung einer zusätzlichen Terminkoordination, die bei den acht Kliniken für ausserordentliche Termine zuständig ist und bei Bedarf kurzfristig umplant. Zum Beispiel bei Sprechstunden, die ausserhalb der Betriebszeiten stattfinden, oder wenn Sprechstundenräume bei Nichtverwendung an andere Disziplinen abgegeben werden. Dadurch, dass die Sprechstundenräume nicht mehr fest zugeteilt sind, können Leerläufe reduziert und eine bessere Auslastung erreicht werden: Zusammenarbeit statt Gärtchendenken. Auch dies war nicht ganz einfach zu bewerkstelligen.

Und doch: Wir haben am 16. Oktober 2017 das neue Ambulatorium in Betrieb nehmen können.

Das Architektenteam aus dem USB



Sabine Trautmann,
Stationsleiterin im Ambulatorium Chirurgie



Das neue Gesicht

Für das Architektenteam aus dem USB Christoph Herzog (im Bild rechts):

Im Spannungsfeld von gewachsenen Gebäudestrukturen im denkmalgeschützten Klinikum 1, beengten Platzverhältnissen, schwieriger Wegeführung und neu eingeführten Prozessen wurde ein Gestaltungskonzept erarbeitet, das Behaglichkeit und klinische Professionalität vereint. Material, Farbe, Einbauelemente und Mobiliar für Anmeldung, Wartezonen, und Behandlungsräume beziehen sich einerseits auf den historischen Bestand, sind aber dennoch klar als etwas Neues und Eigenständiges ablesbar.

Immer wieder tauchen Zitate aus der Entstehungszeit des Klinikum 1 auf. Mit historischen Fotografien werden grossflächig Wände und Einbauten bespielt. Klassische Leuchten der 50er-Jahre setzen warme Lichtakzente in den Räumen. Die Idee des Eichenholzrahmens der Gänge wurde aufgegriffen und zum Beispiel bei der Anmeldung fortgeführt.

Die neu hinzugefügten Behandlungsräume sind teilweise auch grösser, was das interdisziplinäre Arbeiten einfacher und angenehmer macht.

Der Anmeldetresen ist zentral im Obergeschoss platziert und dadurch aus drei verschiedenen Richtungen wahrnehmbar. Dazu wurde der Baukörper so weit wie möglich in den Gang hineingedreht. Ein indirekt beleuchteter Eichenholzrahmen fasst Tresen sowie Eingang zum Backoffice und ist vom Gang her deutlich sichtbar. Alles in allem eine moderne, freundliche und einladende Geste für Patientinnen und Patienten an ihrer ersten Anlaufstelle.

Die zwei Warteräume haben wir so gestaltet, dass das Warten angenehm und komfortabel ist: Sitzinseln, gefaltete Einbauwände, Nischen, bequeme Sessel, Heissgetränke und Trinkwasser in Selbstbedienung sowie ein vielfältiges Zeitschriftenangebot sorgen für eine angenehme und kurzweilige Atmosphäre.

Heute, ein gutes halbes Jahr später

Dazu Sabine Trautmann, Stationsleiterin im Ambulatorium Chirurgie: Nach den Vergrösserungs- und Renovationsarbeiten umfasst das Ambulatorium Chirurgie neben dem ambulanten Operationssaal und Eingriffsraum 15 Behandlungsräume. Die neu hinzugefügten Behandlungsräume sind teilweise auch grösser, was das interdisziplinäre Arbeiten einfacher und angenehmer macht. Zudem berichten viele Patientinnen und Patienten, dass sie sowohl das moderne und warme Raum- und Farbkonzept des Schalters als auch die Grösse der Wartezimmer sehr schätzen, ebenso die Möglichkeit, sich mit einem Kaffee und/oder Glas Wasser zu erfrischen. Wie überall, wo es Veränderungen und Anpassungen gibt, braucht es aber auch Zeit, bis die Prozesse für alle Beteiligten wirklich oder nahezu optimal gestaltet sind. Die Bereitschaft, mittels eines kontinuierlichen Veränderungsprozesses an diesen Feineinstellungen zu arbeiten, ist bei allen beteiligten Fachrichtungen und Personen spürbar und wird durch den regelmässigen Austausch und die regelmässigen Treffen im Leitungsgremium allseitig unterstützt.

Also alles in Butter?

Nicht ganz. Es gibt noch einiges zu tun, wie dieses Beispiel zeigt: Patientinnen und Patienten schätzen zwar das vielfältige Kaffeeangebot, melden uns aber, dass das hochmoderne Gerät zu kompliziert sei. Netterweise hat uns ein Patient die Arbeit abgenommen und extra für das neue Wartezimmer eine einfache Bedienungsanleitung der Kaffeemaschine erstellt. Vielen herzlichen Dank dafür.

«Lessons learnt» mit einem Augenzwinkern

Also, beim nächsten komplexeren Projekt werden wir in einem ersten Schritt einen prozessual vereinfachten Kaffeeautomaten beschaffen, vorzugsweise «Modell Lean», denn sonst riskieren wir eine neue Kategorie von Wartezeiten, nämlich dann, wenn unsere Patientinnen und Patienten vor dem komplizierten Gerät ungeduldig warten müssen. Doch auch hier gilt: Leichter gesagt als getan.



Modern mit etwas Nostalgie

www.gazzetta-online.ch

☛ Vorher-nachher-Impressionen