

«Wir sind alle mit dem 'Notfall-Virus' infiziert»

Zum ersten Mal wird am 27. Mai auch in der Schweiz der Tag der Notfallmedizin begangen. Im Interview erklären Prof. Dagmar Keller Lang, Direktorin des Instituts für Notfallmedizin, und Patrik Honegger, Leiter Pflege, warum es im Notfall Spezialistinnen mit ruhiger Hand statt hektische Helden braucht.

Laien erwarten in der Notfallstation heldenhafte Einzelkämpfer, die alles können und wissen. Begleitet von hektischem Hin-und-her-Gerenne mit wehenden Arztkitteln. Was haltet ihr von diesem Hollywood-Klischee?

Dagmar Keller: Der Notfall ist nichts für Einzelkämpfer mit Heldenattitude. Da ist Teamwork angesagt, gerade, wenn viel los ist. Wir brauchen Übersicht, einen kühlen Kopf und ruhige Hände für unsere Arbeit. Unruhe würde sich auch auf die Patienten übertragen; wir wollen ihnen aber genau das Gegenteil, Ruhe, vermitteln.

Seit Jahren steigen die Patientenzahlen im Notfall. Wie bewältigt ihr den Ansturm?

Dagmar Keller: Das Institut für Notfallmedizin ist seit fünf Jahren eigenständig. In dieser Zeit ist die Zahl der Patienten pro Jahr von 36'000 auf 45'000 angewachsen. Trotz steigender Patientenzahlen konnten wir im gleichen Zeitraum die Wartezeit durch Prozessoptimierungen auf 17 Minuten verkürzen. Das ist im Vergleich mit anderen Notfallstationen ein sehr guter Wert. Pro Tag behandeln wir durchschnittlich 120 Patientinnen und Patienten, an Spitzentagen bis zu 180. Das geht nur mit akribischer Organisation und in einem eingespielten Team.

Was beim Institut für Notfallmedizin am USZ auffällt, ist der hohe Anteil an Frauen im gesamten Team.

Dagmar Keller: Von den zwölf ärztlichen Kaderstellen sind neun mit Frauen besetzt, mit meiner Stelle sind es zehn. Von den zwölf Stellen im Pflegekader sind elf mit Frauen besetzt. Wir geben also insgesamt ein für manche überraschendes Bild ab.

Worauf führt ihr den hohen Frauenanteil zurück und wie wirkt sich die besondere Konstellation aus?

Patrik Honegger: Viele im Team – Männer und Frauen – arbeiten in Teilzeit. Das bringt etwas Mehraufwand bei der Erstellung der Dienstpläne, aber auch mehr Flexibilität. Die Möglichkeit von Teilpensen bewirkt, dass viele Mitarbeitende schon lange dabei sind; das Engagement und die Begeisterung für die Arbeit im Notfall ist gross. Deshalb ist auch das Durchschnittsalter der Mitarbeitenden bei uns höher als in anderen Bereichen. Wir sind einfach alle mit dem «Notfall-Virus» infiziert.

Welche Fähigkeiten und Eigenschaften muss man denn mitbringen, um in der Notfallstation bestehen zu können?

Dagmar Keller: Notfallmedizin und Notfallpflege sind eigene Fachdisziplinen mit entsprechender Ausbildung. Wir sind also alle Spezialistinnen und Spezialisten für diesen Bereich und arbeiten interprofessionell zusammen. Sicher muss man für den Dienst im Notfall sehr belastbar und teamfähig sein. Und man muss sich schnell auf ständig wechselnde Situationen einstellen können. Wir arbeiten ja auch dann, wenn andere schlafen, das Wochenende oder Feiertage geniessen. Das sind bei uns oft die Tage und Zeiten mit dem meisten Betrieb.

Warum arbeitet ihr gerne im Notfall? Warum habt ihr euch dafür entschieden?

Patrik Honegger: Wir sind einfach gerne für unsere Patienten da. Unsere Türe führt direkt nach draussen, in die Gesellschaft. Zu uns kommen alle. Jederzeit. Mit den verschiedensten medizinischen Problemen. Und mit ganz unterschiedlichem Hintergrund. Man weiss nie, was einem in der Schicht erwartet, jede ist anders. Das «Unplanbare» macht die Arbeit im Notfall extrem abwechslungsreich.

Dagmar Keller: Auch die enge Zusammenarbeit mit den anderen Disziplinen im Haus ist eine Bereicherung. Ein Viertel aller nicht geplanten stationären Patienten kommt über den Notfall ins USZ. Wir übergeben diese Patientinnen und Patienten also nach der Erstversorgung und Abklärung an die Bettenstationen. Deshalb verstehen wir uns auch als Eintrittspforte zur Spitzenmedizin und Visitenkarte des USZ.

Auch Aggressionen gehören zu eurem Alltag. Die Patienten sind oft in einer Ausnahmesituation, haben Angst, sind im Drogenrausch, bei Angehörigen liegen die Nerven blank. Wie geht ihr damit um?

Patrik Honegger: Wir haben eine Arbeitsgruppe, die sich mit Aggressions-Management befasst. Bei bedrohlichen Situationen können wir den Sicherheitsdienst herbeirufen, bei Anlässen wie der Street Parade und zu Spitzenzeiten ist der Sicherheitsdienst immer präsent. Wir versuchen aber primär, solche Situationen mit deeskalierenden Massnahmen zu bewältigen.

Wie geht ihr mit belastenden Situationen und Erlebnissen um? Gibt es Debriefings oder «Rituale»?

Dagmar Keller: Wir haben ein eigenes Leitbild am Institut, welches z.B. die Verarbeitung von belastenden Situationen im Team jederzeit vorsieht. Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat seinen Ausgleich: Sport, Familie, ein Hobby. Wir wissen von jeder und jedem, was ihm wichtig ist und achten in der Dienstplanung bewusst darauf, dass dafür noch Raum bleibt.

