

In'ureglia averta per ils pazients

Intervista dad Erika Schumacher

En il center stat il pacient. Ma nua po el dir ses parairi davart il spital? Per exempel tar Selma Eichenberger che ha stgaffì il 1996 l'emprim servetsch svizzer da cussegliaziun per pazients al spital universitar da Turitg (USZ). La cussegliaadra da pazients ha adina in'ureglia averta per ils quitads dals pazients ed als gida a schliar lur problems.

competence: Dunna Eichenberger, Vus As fatschentais cun ils quitads, giavischs, problems e cun las reclamaziuns dals pazients a l'USZ.

Eichenberger: Gea, e quai a moda nunbirocratica, sperta e directa. Sch'ina pazienta sa lamenta per exempel tar il portier ch'i n'haja betg avunda plazz da parcar, lura renviescha el quella al biro central da la cussegliaziun da pazients. Sch'ina tgirunza m'infurmescha ch'in pacient haja insatge sin il cor ch'el vuless gugent discutir, vom jau a visitar el en sia stanza. Sch'ina pazienta splunta tar mai ed jau sun gist libra, la retschaiv jau immediat per discurrer cun ella. Sch'i na va betg en quel mument, fixain nus in termin. Tscherts pazients ma telefoneschan, suenter ch'els èn puspè a chasa, ma scrivon ina brev u s'annunzian via Internet.

competence: Co gidais Vus concretamain?

Eichenberger: Il pli impurtant è d'avair temp e calma per tadlar attentamain e da prender serius il pacient en sia situaziun. Jau poss al metter a disposiziun in'entira ura. Nus discutain il problem, jau scleresch la situaziun cun far dumondas precisas ed infurmesch il pacient davart las schliaziuns pussaivlas. Sch'i fa basegn, intermediesch jau era.

Blers umans sa quieteschan relativamain spert, ina giada ch'els han pudì svidar il puppen. En l'ambient protegì e neutral dal servetsch da cussegliaziun ha il pacient la pussaivladad da guardar in pau pli exact sin quai ch'al stat a cor, da preschentar tut ils aspects e dad eruir la raschun dal problem.

competence: In exempel concret?

Eichenberger: In pacient vul aria frestga la notg. La tgirunza avra la fanestra. L'autra damaun sa lamenta il pacient ch'el haja la tatona marva ed inculpescha la tgirunza ch'ella avess stuì savair ch'in malsaun na dastgia betg star en l'aria currenta. Il pacient n'ha dentant era betg dumandà la tgirunza da serrar la fanestra. Savens n'expriman ils pazients betg precisamain lur giavischs.

competence: Tgenins èn ils problems ils pli frequents dals pazients?

Eichenberger: La raschun dal problem è savens il temp. Memia bler temp ha la pazienta che sto spetgar pliras giadas ditg en la policlinica. U il pacient che spetga sin sia operaziun che sto vegnir spustada, forsa duas u trais giadas, pervi da cas pli urgents. Forsa ha el tema da l'operaziun e sto ussa supportar questa tema dus u perfin trais dis pli ditg. U ch'el ha sia dunna a chasa che dovra tgira ed el ha organisà insatgi per remplazzar el mo per in temp limità.

Memia pauc temp ha dentant la pazienta che vesa ses medi mo duas minutas a di durant la visita e che n'ha betg il curaschi da dumandar el per in discurs pli lung.

competence: Tge rolla giogan las difficultads da communicaziun?

Eichenberger: Ellas èn medemamain frequentas. Igl èn las medemas sco en la vita da mintgadi en general: nus na vegnin betg adina da dir las chaussas sco che nus las manegiain u sco che nus vuessan che noss interlocutor las chapiss. Tar il pazient s'ajunta anc il fatg ch'el è dependent e pli vulnerabel, pli sensibel ch'ina persuna sauna. Mintga pled vegn pasà.

Sch'ils problems derivan da difficultads da communicaziun, scleresch jau las malchapientschas e las spetgas che n'èn betg vegnidas exprimidas precisamain. Sch'in medi è sut squitsch da temp, pon ses plects vegnir resentids dal pazient nunvalidamain sco dirs e fraids. Cura che jau fatsch lura attent il medi a questa situaziun, daventa el conscient dal problem e sa perstgisa tar il pazient.

competence: Èn las spetgas sa midadas en il decurs dal temp?

Eichenberger: Ils pazients èn oz per part pli segirs da sasezs, lur spetgas èn s'augmentadas ed els èn pli pretensius che pli baud. Pli autas che las premias da las cassas da malsauns èn e pli grondas ch'èn las spetgas concernent l'infrastructura ed in andament senza incaps. Lura èn era creschidas las aspectativas areguard la communicaziun: il pazient duai participar a la decisiun, pia dovra el ina buna infurmaziun, quai che n'è però betg adina il cas. Da nov datti era pazients che s'orienteschan a l'exempel dals Stadis Unids e pretendan milliuns da l'assicuranza da responsablada dals medis; qua observ'ins ina tscherta tendenza dad imitar il sistem american.

competence: Vus cussegliais era il personal.

Eichenberger: Quai è fitg impurtant. Ils quitads dals pazients han numnadamain era anc in'autra vart: la medema situaziun po era esser problematica per il personal da tgira. Per l'ina n'èn betg tut ils pazients umans empernaivels. Per l'autra n'èsi betg adina simpel per ils collavuradors da vegnir crititgads, da stuair udir ch'els avessan stuì far quai u tschai autramain. Era il personal dovra in rom che al permetta d'examinar in problem en tutta calma.

competence: Tgenins èn ils pli bels muments da Vossa activitad?

Eichenberger: Cura ch'ina situaziun difficila è puspè debloccada. Cura ch'in pazient vegn tar mai en biro, agressiv, grit u stinà e sa calma la finala durant il discurs. Cura ch'ina tgirunza ma di "jau na support betg pli quest pazient" e s'accorscha durant noss discurs ch'i dat era anc auters puntgs da vista.

competence: Tge porta la cussegliaziun da pazients/clients al spital?

Eichenberger: D'ina vart distgargia ella ils medis, il servetsch da tgira, ma era l'administraziun. Il contact direct cun ils pazients gida ad evitar reclamaziuns en scrit e las lavurs da scleriment en connex cun quellas.

Ultra da quai meglieresch'ins la qualidad cun tractar las reclamaziuns ed ils problems a moda constructiva. Surtut perquai ch'ils collavuradors dal spital vegnan

sensibilisads, ma era perquai ch'il spital po curreger ils puncts che vegnan crititgads savens.

Selma Eichenberger, cussegliadra da pazients al spital universitar da Turitg

La cussegliaziun da pazients/clients a l'USZ

Las duas cussegliadras da pazients al spital universitar da Turitg (USZ) han gidà dapi il 1996 passa 4'800 pazients e lur confamigliars. Vitiers vegnan anc var 6'000 contacts curts, per exempel al telefon. Il servetsch da cussegliaziun è era responsabel per las enquistas dals pazients da l'USZ. La stad 2002 è la purschida vegnida augmentada cun la cussegliaziun dal persunal per problems en connex cun ils pazients (supervisiun individuala u da grupp e discurs). Cun questa extensiun èn ils pertschients da piazza vegnids auzads da 100% sin 150%. Selma Eichenberger lavura dapi bunamain 25 onns a l'USZ. Pli baud era ella tgirunza e spendera en ina posiziun directiva, suenter ha ella anc fatg ina scolaziun da supervisiun e coaching. Sia collega ha absolvì in studi da psicologia.