

Von der Grippe bis zum schweren Unfall – der Alltag des Notfall-Teams

Das Notfallzentrum des Zuger Kantonsspitals ist rund um die Uhr für alle da, die dringend medizinische Hilfe benötigen. Im vergangenen Jahr haben im Durchschnitt 76 Menschen pro Tag das Notfallzentrum aufgesucht – so viele wie noch nie.

Im Jahr 2022 wurde das Notfall-Team nach zwei Jahren Corona-Pandemie erneut stark gefordert. Wie in der ganzen Schweiz hat die Anzahl Patientinnen und Patienten in den letzten Jahren stetig zugenommen. 2014 wurden erstmals über 20'000 Personen im Notfallzentrum behandelt, im vergangenen Jahr waren es rund 28'000.

Diese Zunahme ist nicht nur mit dem Bevölkerungswachstum bzw. dem demografischen Wandel zu erklären. Viele Patientinnen und Patienten haben heute keine Hausärztin oder keinen Hausarzt mehr, sind bei gesundheitlichen Problemen verunsichert und wollen diese möglichst schnell und umfassend abgeklärt und behandelt haben.

Im Notfallzentrum des Zuger Kantonsspitals sind rund um die Uhr Ärztinnen und Ärzte, Expertinnen und Experten Notfallpflege sowie Mitarbeitende des Empfangs im Einsatz. Die meisten Patientinnen und Patienten können vor Ort behandelt werden, in seltenen Fällen ist eine Verlegung in ein Zentrums-spital mit hochspezialisierter Medizin notwendig.

Ob Bauchschmerzen, Verkehrsunfall oder Herzinfarkt: Das Experten-Team Notfallpflege beurteilt jede Patientin und jeden Patienten nach dem Eintreffen. Bei der anschliessenden Diagnostik und Behandlung arbeiten Ärzte- und Pflegeteam eng zusammen. Bei Bedarf können sie auf spitalinterne Spezialistinnen und Spezialisten aus den verschiedensten Fachgebieten zurückgreifen.

Im Interview ab Seite 12 geben Susi Stäubli, Leiterin Pflege Notfallzentrum, und Dr. med. Adrian Walder, Leitender Arzt Notfallzentrum, Einblicke in den abwechslungsreichen Alltag des Notfallzentrums. Sie erzählen, wie die Priorisierung (in der Fachsprache «Triage») abläuft, warum und wie sich die Arbeit in den letzten Jahren verändert hat und welches die schönen, aber auch schwierigen Seiten an dieser spannenden und gleichzeitig herausfordernden Aufgabe sind.

Interview mit

Susi Stäubli, Leiterin Pflege Notfallzentrum und Adrian Walder, Leitender Arzt Notfallzentrum

Was ist ein Notfall?

SSt: Ein Notfall ist eine Situation, in der dringend Hilfe benötigt wird. In der Medizin geht man von einem Notfall aus, wenn Lebensgefahr besteht oder bleibende gesundheitliche Schäden nicht ausgeschlossen werden können.

AW: Fachlich ist das richtig – in der Praxis müssen wir jede Person als Notfall behandeln, die mit einem medizinischen Problem zu uns kommt. Dabei erleben wir eine sehr grosse Spannweite an persönlichen Einschätzungen, was als Notfall eingestuft wird. Während einige Patienten unsere Notfallstation trotz schweren Erkrankungen erst sehr spät aufsuchen, stellen sich andere zu jeder Tages- und Nachtzeit mit leichten Symptomen und Verletzungen vor.

Was sind häufige Notfälle, sind diese abhängig von der Jahreszeit?

AW: Es gibt Notfallsituationen, die wir hier tagtäglich abklären und behandeln. Beispiele dafür sind Unfälle und insbesondere Stürze mit Knochenbrüchen und Verstauchungen, Fieberzustände, Patienten mit Bauchschmerzen, Brustschmerzen, Atemnot, Übelkeit/Erbrechen oder Rückenschmerzen. Auch psychische Probleme sind häufig, entweder als begleitende Umstände bei körperlichen Erkrankungen oder als primäre Leiden.

SSt: Grosse saisonale Unterschiede gibt es nicht allzu viele; im Sommer kommen Sportverletzungen vom Fussball oder Velofahren häufiger vor, im Winter sind es mehr Knieverletzungen beim Skifahren oder Armbrüche bei Glatteis. Auch sehen wir im Winter vermehrt Infektionskrankheiten mit Fieber und grippalen Symptomen, im Sommer dafür gehäuft allergische Reaktionen auf Insektenstiche.

Auch übermässigen Alkoholkonsum gibt es über das ganze Jahr verteilt, obschon ein grosser Sommer-Event durchaus etwas mehr Arbeit für das Notfall-Team mit sich bringt.

Wie hat sich die Arbeit in den letzten fünf Jahren verändert?

SSt: Corona hat in der Anfangszeit die Arbeit im Notfallzentrum auf den Kopf gestellt. Nach der ersten Phase mit vielen Unsicherheiten sind dank laufend neuen Erkenntnissen zur Pandemie und einem intensiven internen Austausch die Behandlungen nach und nach wieder standardisierter abgelaufen.

Auch haben die Patientenzahlen in den letzten Jahren zugenommen, ebenso die Erwartungen der Menschen. Im Jahr 2022 haben wir rund 28'000 Patientinnen und Patienten behandelt, so viele wie noch nie zuvor. Im Austausch mit anderen Notfallstationen, aber auch aus den Medien erfahren wir, dass dieses Phänomen nicht nur bei uns aufgetreten ist.

Was könnten Gründe für die Zunahme der Patientenzahlen sein?

SSt: Allein mit dem Bevölkerungswachstum oder der Überalterung lassen sich die stetig steigenden Patientenzahlen nicht erklären. Ein Grund ist auch die Zunahme der Bagatellfälle, welche gesamtschweizerisch und auch bei uns zu beobachten ist. Teilweise scheint der «gesunde Menschenverstand» etwas verloren zu gehen. Das Grundwissen über Erkrankungen und mögliche Linderungsmöglichkeiten haben viele Patientinnen und Patienten nicht mehr.

AW: Es ist eine zunehmende Anspruchshaltung spürbar. Wir erleben die Patienten immer ungeduldiger, jeder möchte möglichst schnell, umfassend und von den besten Spezialistinnen und Spezialisten abgeklärt und therapiert werden. Auch wenn die Beschwerden vielleicht schon Monate anhalten und absolut problemlos bei einer Hausärztin oder einem Hausarzt behandelt werden könnten.

Individualismus und die Rund-um-die-Uhr-Verfügbarkeit aller Leistungen passen zu unserer Gesellschaft. Wenn wir 24 Stunden am Tag digital alle möglichen Dinge einkaufen und er-



ledigen können, dann wollen viele selbstverständlich auch zu dem ihnen genehmen Zeitpunkt ihre gesundheitlichen Probleme abgeklärt haben; sofort und ohne Voranmeldung, in bester Qualität und hoffentlich auch zu möglichst tiefen Kosten, es sei denn, diese müssen nicht selbst bezahlt werden ...

Wie zeigt sich das konkret?

AW: Selbstzuweisung morgens um zwei Uhr auf den Notfall wegen Knieschmerzen seit drei Wochen oder einem Hautausschlag seit zwei Monaten. Leider gibt es solche Fälle nicht allzu selten. Auf Nachfrage heisst es dann: «Ich habe jetzt ge-

rade Zeit, ihr seid ja eh da und die Wartezeit ist ja hoffentlich auch nicht lang ...»

Da kommt sicher die sogenannte Triage zum Tragen, wie funktioniert das bei Ihnen?

AW: Triage kommt vom Französischen und bedeutet übersetzt «Auswahl» oder «Sortierung/Sichtung». Es handelt sich im medizinischen Kontext um ein System, mit dem Patientinnen und Patienten nach der Schwere ihrer Verletzung eingeteilt werden. Das kommt historisch aus der Kriegsmedizin, ist aber heutzutage in jeder Notfallstation wichtig.

SS: Die Expertinnen und Experten der Notfallpflege führen diese Triage bei allen Patienten nach deren Eintreffen durch. Das heisst, bei einem hohen Patientenaufkommen entscheiden wir bereits im Wartebereich, welche Dringlichkeit besteht und in welcher Reihenfolge die Patientinnen und Patienten behandelt werden müssen. Konkret arbeiten wir mit der ESI-Triage, dem sogenannten Emergency Severity Index, einem 5-stufigen System, wobei ein ESI 1 unmittelbare Lebensbedrohung bedeutet. Hingegen würde der vorher beschriebene Patient mit dem seit zwei Monaten bestehenden Hautausschlag ein ESI 4 oder 5 erhalten und müsste wahrscheinlich etwas länger warten.

Was sind die schönen Seiten an Ihrem Beruf?

SS: Die Arbeit ist enorm spannend und abwechslungsreich, kein Tag ist wie der andere. Mir gefällt es, am Morgen nicht zu wissen, was der Tag mit sich bringt. Auch der Patientenkontakt mit allen Arten von Menschen kann herausfordernd, aber auch sehr schön sein. Immer wieder spüren wir die Dankbarkeit der Menschen, denen wir helfen können. Und natürlich ist unser tolles Notfall-Team mit ein Grund, warum ich gerne hier arbeite. Das Miteinander wird bei uns grossgeschrieben.

AW: Da geht es mir gleich, wie Susi es beschreibt. Einerseits die grosse Abwechslung; jeder Patient ist anders und es gibt kaum Routine, bei uns weiss man wirklich nie, was der Tag bringt. Es ist zwar oft streng, aber auch extrem spannend. Andererseits die Tatsache, dass wir vielen Menschen in schwierigen Situationen helfen und Schmerzen oder Leiden lindern können.

Auch die Tätigkeit zusammen mit vielen verschiedenen Menschen in einem starken Team sagt mir persönlich sehr zu. Und schliesslich die fachliche Herausforderung, bei schwierigen Fällen rasch die korrekte Diagnose zu stellen und die entsprechende Erstbehandlung vorzunehmen.

Und welches die weniger schönen?

AW: Menschen in schwierigen körperlichen und vor allem auch psychischen Umständen zu erleben, die immer wieder mit gleichartigen Problemen zu uns kommen und sich doch nicht nachhaltig helfen lassen können oder wollen. Ich emp-

finde dann eine gewisse Ohnmacht in Anbetracht der grossen Bemühungen, die wir zwar immer wieder leisten, die wir aber schon von vornherein als ziemlich sinnlos erachten.

Die Momente auszuhalten, wenn wir gleichzeitig zu viele Patientinnen und Patienten bei uns haben, um allen so rasch helfen zu können, wie wir es eigentlich gerne wollten. Und die Schwierigkeit, in solchen Situationen ruhig zu bleiben und professionell zu reagieren, wenn sich diejenigen am lautesten beklagen oder gar ausfällig werden, die mit ihren Bagatellproblemen eigentlich gar nicht in unsere Notfallstation gehörten. Das fällt mir manchmal schwer und kostet viel Energie.

SS: Der Patientenkontakt mit allen Arten von Menschen, die nicht immer nur freundlich und dankbar, sondern nicht selten unkooperativ und teilweise leider auch aggressiv und gewalttätig sind. Solche Konfrontationen sind belastend und binden Ressourcen, die wir gut anders einsetzen könnten.

Auch wenn es etwas banal klingt, der Umgang mit allen Arten von menschlichen Ausscheidungen ist halt oft unangenehm – insbesondere in Kombination mit Alkohol.

Auch hat die Schichtarbeit ihre Schattenseiten; an einem wunderschönen Sommerabend hier die Stellung zu halten, während andere beim Grillfest zusammensitzen ...

Wie gehen Sie mit belastenden Situationen um? Gibt es im Team Gespräche nach einem emotional besonders fordernden Einsatz? Gibt es eine Supervision oder ein Care-Team für Mitarbeitende des Notfallzentrums?

AW: Wir haben eine gewisse Routine im Miterleben von schwierigen Schicksalen und Situationen. Aber natürlich können wir uns nicht überall gleich gut abgrenzen. Es gibt Fälle, die auch für erfahrene Team-Mitglieder belastend sind. Dann helfen vor allem Gespräche mit den Kolleginnen und Kollegen. Wir besprechen im Alltag sehr vieles, meist informell und im kleinen Team mit den involvierten Mitarbeitenden. Bei schwierigeren Situationen und Fällen führen wir gleich nach einem Einsatz, z. B. im Schockraum, ein sogenanntes Debriefing durch.



Das heisst, wir gehen zusammen nochmals durch, was passiert ist und wie die einzelnen Team-Mitglieder das Ganze erlebt haben. Ausserdem werden einzelne besondere Fälle intern mit einer gewissen zeitlichen Distanz fachlich und auch von den Abläufen her nochmals vertieft angeschaut und diskutiert.

Eine eigentliche Supervision oder ein eigenes Care-Team haben wir nicht. Aber wir können das Care-Team des Kantons Zug bei speziellen Situationen zuziehen, was zwar selten nötig, aber in besonderen Situationen sehr hilfreich ist.

SS: Der Austausch im Team hilft enorm, im Einzelgespräch oder auch mit mehreren Team-Mitgliedern. Bei belastenden Patientensituationen kann auch das Team der Spitalseelsorge beigezogen werden, um Patientinnen und Patienten und/oder Angehörige zu betreuen.

Wie erleben und gestalten Sie die interprofessionelle Zusammenarbeit im Notfallzentrum?

AW: Im Notfallzentrum arbeiten Pflege und Ärzteschaft sehr eng zusammen und ich bin fest davon überzeugt, dass wir unsere Patienten nur gemeinsam optimal behandeln können. Dazu braucht es die Bereitschaft zu echter Zusammenarbeit, eine gute Kommunikation sowie Verständnis und Wertschätzung für die Aufgaben und Leistungen der Partnerseite. Das sind für mich persönlich keine Floskeln, sondern diese Dinge liegen mir am Herzen und ich versuche sie im Alltag auch vorzuleben. Ich arbeite gerne in einem solchen Umfeld. Auch auf der Leitungsebene arbeiten Susi und ich sehr eng zusammen und praktizieren eine duale Führung des Notfallzentrums. Das ist uns beiden sehr wichtig und hat sich bewährt für unseren Bereich. In diesem Sinne ein grosses Dankeschön an Susi für die wirklich tolle Zusammenarbeit!

SSt: Das kann ich nur bestätigen und das Dankeschön zurückgeben. Auch ich schätze die Zusammenarbeit mit Adrian sehr, der gegenseitige Austausch auf Augenhöhe und das wertschätzende Miteinander prägen unsere Führungsarbeit und unseren Notfallbetrieb.

Wie gestaltet sich die Zusammenarbeit mit internen und externen Partnern?

AW: Als Notfallzentrum sind wir mit sehr vielen internen und externen Personen und Institutionen vernetzt. Ein wichtiger Partner im Haus ist die Notfallpraxis der Zuger Hausärzte, die uns am Abend und am Wochenende stark entlastet. Natürlich müssen all diese Schnittstellen gepflegt und immer wieder optimiert werden. Das ist zwar aufwendig und manchmal herausfordernd, aber immer auch interessant und lohnenswert. Alleine können wir nicht funktionieren, es braucht das grosse Ganze rundherum ...

SSt: Wir arbeiten intern praktisch mit allen Bereichen zusammen, von A wie Anästhesie bis Z wie Zentrallager. Und natürlich auch mit vielen externen Partnern und Institutionen.

Das Zuger Kantonsspital ist ein Aus- und Weiterbildungsspital, wie zeigt sich das im Alltag im Notfallzentrum?

AW: Das Teaching von Ärztinnen und Ärzten in Weiterbildung ist bei uns zentral; z. B. zusammen eine Ultraschalluntersuchung durchführen, im Schockraum ein Team anleiten, komplizierte Fälle besprechen, praktisches Wissen teilen und weitergeben. All das gehört für mich zum Alltag und es ist immer wieder beeindruckend, wie steil die Lernkurve der neuen Mitarbeitenden dann nach oben zeigt.

Alle sprechen vom Fachkräftemangel – wie sieht das im Notfallzentrum aus?

SSt: Er ist sicher auch bei uns ein Thema. Glücklicherweise haben wir ein sehr stabiles Team und konnten die wenigen Abgänge bisher mit qualifizierten neuen Mitarbeitenden besetzen. Die Weiterbildung ist nicht nur auf der ärztlichen Seite ein grosses Thema, auch in der Notfallpflege bilden wir jährlich zwei neue Expertinnen und Experten aus.

Was tun Sie für Ihre eigene Gesundheit? Können Sie in der Freizeit abschalten?

SSt: Nach der Arbeit hilft das Ablegen der Arbeitskleidung, um Distanz zu schaffen. Dann das tiefe Durchatmen an der frischen Luft auf dem Nachhauseweg.

In der Freizeit bin ich meist in Bewegung. Sei es auf Skitouren in den Bergen, auf dem Bike oder beim Klettern, wo der Kopf frei und die Gedanken im Hier und Jetzt sein müssen. Ebenso bin ich gerne unter Freunden, gemeinsam etwas unternehmen und zusammen lachen und plaudern genieße ich sehr.

AW: Ich kann zum Glück sehr schnell abschalten. Auch wenn meine Arbeitstage oft sehr lange sind, fahre ich mit dem Fahrrad nach Hause und bin zehn Minuten später «durchgelüftet» und in einer anderen Welt. Es wartet dann ein reges Familienleben, das mich voll in Anspruch nimmt, mir aber auch sehr viel gibt und bedeutet. Ich liebe beide Welten, Beruf und Familie, und gebe gerne alles dafür ...

Auch wenn es für regelmässige Hobbys oder andere Tätigkeiten zeitlich nicht reicht, versuche ich mich zumindest regelmässig zu bewegen. Ob zu Fuss oder auf dem Velo ist egal, einfach immer mal wieder «durchlüften» im Freien, das ist mir wichtig.

Was raten Sie einem jungen Menschen, der in der Zukunft im Bereich Notfallmedizin arbeiten möchte?

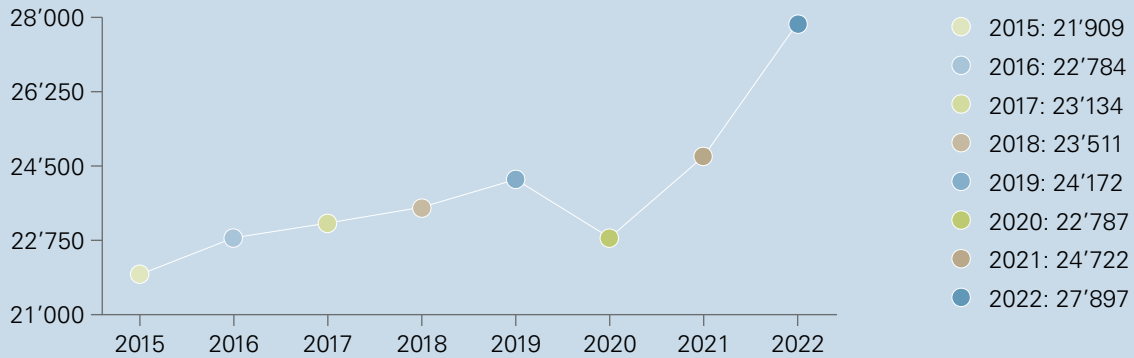
Was muss man für diese Berufe mitbringen?

AW: Es gibt nichts Abwechslungsreicheres und Spannenderes als die Notfallmedizin. Wenn man engagiert ist, gerne im Team arbeitet und bereit ist, die dafür nötige Flexibilität aufzubringen, dann soll man das unbedingt tun. Wir brauchen motivierten Nachwuchs sowohl in der Pflege wie auch auf Seite der Ärzteschaft.

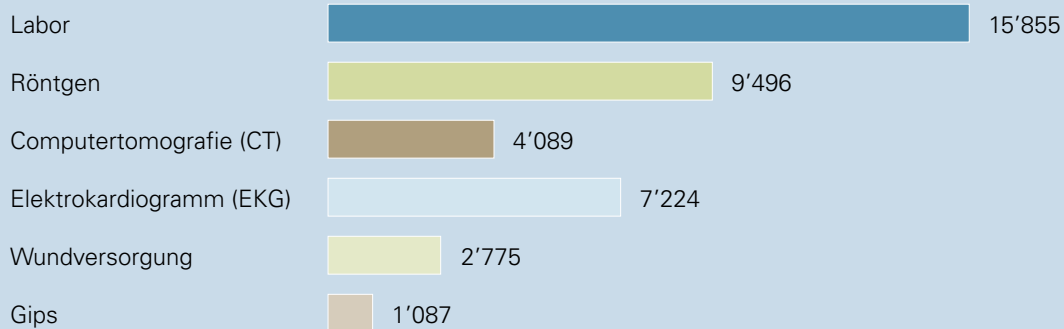
SSt: Sich getrauen, diesen Weg zu gehen. NDS Notfallpflege ist eine intensive und strenge Weiterbildung, aber auch enorm spannend und lehrreich. Mitbringen muss man Freude am Umgang mit Menschen und an der Notfallmedizin, Flexibilität, Belastbarkeit und Teamgeist.

Notfallzentrum Zuger Kantonsspital

ENTWICKLUNG PATIENTENZAHLEN 2015–2022



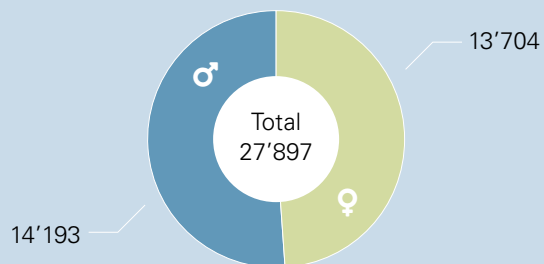
HÄUFIGE UNTERSUCHUNGEN UND PFLEGERISCHE MASSNAHMEN 2022



PATIENTENSTATISTIK 2022

- Weiblich
- Männlich

Älteste Patientin: 104 Jahre
 Jüngster Patient: 2 Tage



INFRASTRUKTUR

- » 10 Einzelkojen
- » 2 Gang-Liegeplätze
- » 4 Sitzplätze
- » 1 Untersuchungszimmer
- » 1 Wundversorgungs-Raum
- » 1 Gipszimmer
- » 1 Schockraum