Wartezimmer-Darwinismus in Crossline und Lifeline

Autor(en): **Moldovanyi, Andreas / Flückiger, Susanne**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Intercura : eine Publikation des Geriatrischen Dienstes, des Stadtärztlichen Dienstes und der Psychiatrisch-Psychologischen Poliklinik der Stadt Zürich**

Band (Jahr): **- (2013)**

Heft 2: **Herausforderndes Verhalten**

PDF erstellt am: **25.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-789946

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Wartezimmer-Darwinismus in Crossline und Lifeline

In den städtischen Polikliniken der Stadt Zürich Crossline und Lifeline werden insgesamt knapp 200 Personen mit Abhängigkeitserkrankungen vollumfänglich behandelt und betreut. Das Betreuungs- und Behandlungsangebot ist spezialisiert sowohl auf Personen mit sehr guter Integration (Schwerpunkt in der Poliklinik Lifeline) als auch auf Personen in prekären Verhältnissen (Schwerpunkt in der Poliklinik Crossline). Da die Toleranzschwelle bei Menschen mit Suchterkrankungen häufig niedrig ist und sie auf jegliche Form von Einschränkungen sensibel reagieren, sind geeignete Massnahmen gefragt. Andreas Moldovanyi im Gespräch mit Susanne Flückiger, Betriebsleiterin von Crossline.

Frau Flückiger, wo liegt das Problem in der Wartezone?

Susanne Flückiger: Wir haben drei Öffnungsschichten täglich. Das Merkmal dieser «Schichten» ist, dass die Patientinnen und Patienten einerseits fixe, schichtbezogene Dosierungen ihrer Medikamente haben, andererseits können sie verpasste Schichten auch nachholen oder bei Bedarf eine Schicht früher kommen. Die Patientinnen und Patienten können bis zu dreimal am Tag kommen. So müssen manchmal 120 Personen innert zweier Stunden mit Medikamenten bedient werden.

Wie machen Sie das?

Wir haben die Öffnungszeiten verlängert. Im Crossline sind nun zwei voneinander abgetrennte Bezugskabinen, in welcher die Medikamentenausgabe diskret und stressfrei erfolgen kann. In den einzelnen Schichten gibt es mehrere Zeitabschnitte. Zu Beginn einer Öffnungszeit haben Werktätige einen bevorzugten Einlass. Alle Patienten sind einem Zeitabschnitt zugeordnet.

Wie sah das früher aus?

Es gab Schlangenbildungen mit allen Konsequenzen. Wie bei Skiliften gab es da beispielsweise «den Drängler»: grossgewachsen und kräftig hatte er gewisse Vorteile. Schuldete ein Patient einem anderen Geld, so hatte der «Gläubiger» nicht selten den Anspruch, vom Schuldner nach vorne gelassen zu werden. Musste jemand während der Wartezeit aufs WC und wollte wieder zurück, entstanden Diskussionen. Rempeleien, Spannungen, Streitereien waren an der Tagesordnung. Da gab es vor den Kliniken auch Absprachen bezüglich der Reihenfolge. Die Patienten sind halt in einem Zustand relativen Entzugs und sind in der Erwartung, die verschriebenen Medikamente zu bekommen.

Haben Sie bereits Massnahmen ausprobiert?

Die Eröffnung einer Raucherzone auf der Terrasse hat eine gewisse Beruhigung gebracht. Das von uns eingeführte Nummernsystem hat sich nicht bewährt, da sich die Wartenden teilweise die Nummern abrangen. Individuelle Zeitfenster für Patienten, die beispielsweise lange Zeit für die Injektionen brauchen, sind sehr unbeliebt und werden oft als Strafe interpretiert. Die Gruppenzuteilungen (Arbeitende – Teilzeitbeschäftigte – Rest A – Rest B) führte zu einer gewissen besseren Verteilung, lässt sich aber nur schwer kontrollieren.

Wie ist das neue System?

Wir haben die Einlasssysteme der Polikliniken in Basel und Bern angeschaut und evaluiert. Dabei sind wir auf ein sehr neues System gestossen. Bei der Ankunft wird der Patient mittels Finger erfasst, dadurch ist er identifiziert. Das System kann dann die Gruppenzuordnung prüfen. Die Patientin oder der Patient wird dann anonym zum gegebenen Zeitpunkt über einen Monitor zur Theke aufgerufen.

Wie sieht dann ein optimaler Ablauf aus?

Die Patientinnen und Patienten loggen sich mit Finger oder in Ausnahmefällen mit einem Badge ein. Das System erkennt den richtigen Zeitpunkt. Unproblematische Wartende werden aufgrund ihrer Lebensumstände und ihrer Compliance zugeteilt; wer arbeitet hat mehr Auswahlmöglichkeiten, wer sich immer korrekt verhält auch. Problempatienten werden nur zugelassen, wenn das Personal genug Zeit hat, eine individuelle Betreuung von der Medikamentenausgabe bis zur erfolgten Applikation zu gewährleisten.

Gibt es auch Risiken bei diesem System?

Einige haben Angst, ein gläserner Patient zu werden. Auch besteht die Befürchtung, dass der «Fingerabdruck» an die Polizei geht.

Dr. med. Andreas Moldovanyi,
leitender Arzt Polikliniken Crossline/Lifeline