



# Neuland SUED2

Damit beim Bezug des neuen Spitalgebäudes SUED2 alles glatt läuft und die Behandlung der ersten Patientinnen und Patienten reibungslos klappt, braucht es vorab eine minutiöse Vorbereitung und eine gehörige Portion Flexibilität.

Text: Claudio Jörg  
Bilder: USZ, Nicolas Zonvi

Der diplomierte Pflegefachmann Sascha Grimaldi macht sich auf den Weg, Material im neuen Eingriffsraum der Endoskopie einzuräumen.

**E**in funktionierendes Spital läuft wie ein Uhrwerk: Die Handgriffe der Mitarbeitenden sitzen, die Abläufe sind eingespielt, die Ansprechpartner in der Zusammenarbeit vertraut. Wird ein neues Spitalgebäude bezogen, müssen sich die Teams zuerst neu finden. Teilweise sind in der topmodernen Infrastruktur auch neue Konzepte der Zusammenarbeit vorgesehen, die Patientinnen und Patienten stärker ins Zentrum rücken. Manche Mitarbeitende übernehmen neue Funktionen und damit Aufgaben, die es vorher so noch nicht gab.

Als Anfang Juni 2019 das neue Gebäude den Mitarbeitenden, zuweisenden Ärztinnen und Ärzten sowie den Medien präsentiert wurde, war die Freude gross. Doch die letzten Schritte ins Neuland, wo täglich 320 Mitarbeitende des USZ rund 440 Patienten behandeln, waren damals noch nicht getan. Von langer Hand vorgedacht und geplant hat diesen Übergang unter anderem Julia Hillebrandt, Leiterin Business Development in der Ärztlichen Direktion. «Um die Komplexität beim Bezug und beim Einspielen der Abläufe möglichst tief zu halten und den Unterbruch in der Behandlung der Patienten möglichst kurz anzusetzen, beziehen wir das Gebäude gestaffelt», sagt sie. Wöchentlich sind jeweils zwei von insgesamt acht Kliniken an der Reihe. Im Ambulatorium durchlaufen die dort tätigen Fachbereiche verschiedene Phasen: «In der Testphase nach dem Umzug prüfen und üben die Mitarbeitenden die Abläufe

vor Ort – vorerst nur mit geringer Auslastung, um genügend Freiraum zu haben, um Anpassungen vorzunehmen. Nach einer Woche erhöhen sie die Zahl der behandelten Patientinnen und Patienten stetig bis zum normalen Sprechstundenbetrieb.»



**«Wir beziehen das Gebäude gestaffelt und steigern die Auslastung langsam.»**

**Julia Hillebrandt**  
Leiterin Business Development

#### **Den Wandel meistern**

Julia Hillebrandt ist seit Monaten in engem Kontakt mit den beteiligten Fachbereichen und tauscht sich mit ihnen aus, zum Beispiel an den Meetings des Ambassadors-Programms zu SUE2. Hier besprechen die Beteiligten die künftige Zusammenarbeit und klären offene Fragen. Auf Wunsch einzelner Kliniken und Fachbereiche begleiten Mia Meyer, Nicole Gassler

(beide HR-Beratung) und Personalentwickler Gian-Claudio Gentile die künftig in SUE2 A untergebrachten Teams dabei, die anstehenden Veränderungen bestmöglich zu meistern. «Wer durch den Wandel geht, erlebt in der Regel ein emotionales Wirrwarr», weiss er. Das Change Management biete nicht nur strategische Beratung für die Führungskräfte an, sondern setze auch Teamworkshops um. Da würde jeweils schnell deutlich, wo es in einem Team noch blinde Flecken oder Widerstände gibt. «Das ist eine gute Basis, um den Beteiligten den Wandel zu erleichtern und die Situation zu verbessern.»

### Den Servicegedanken leben

Gerade im Ambulatorium SUE2 A wird sich für die Mitarbeitenden vieles ändern. Die Ärztinnen aus acht verschiedenen Kliniken und die medizinischen Praxisassistentinnen (MPA) des Ambulatoriums bilden in den meisten Sprechstunden Tandems. Die MPAs nehmen die Patientinnen und Patienten in Empfang, führen Blutentnahmen und diagnostische Tests durch, erstellen Dokumentationen, vergeben Nachfolgetermine und verabschieden die Patientinnen wieder. MPAs haben deshalb einen grossen Einfluss darauf, wie die Patienten die Erlebnisqualität ihres Spitalbesuchs beurteilen. «Das

Wichtigste ist, dass wir unseren Gästen den bestmöglichen Service bieten, ein offenes Ohr für sie haben und ihnen ein positives Gefühl vermitteln», ist MPA Anna Schlumpf überzeugt. Sie ist seit 30 Jahren am USZ tätig, wo sie unter anderem am Aufbau des Ambulatoriums der Immunologie beteiligt war. Anna Schlumpf freut sich auf das



**«Ich freue mich darauf,  
so viel Neues lernen  
zu dürfen.»**

**Anna Schlumpf**  
Medizinische Praxisassistentin

moderne Umfeld in SUE2. Zum Beispiel auf das Dashboard, auf dem man im Ampelsystem auf einen Blick sieht, wenn es bei einem Patienten zu Verspätungen kommt. Dann greift eine «Flow Managerin» frühzeitig steuernd ein, um Wartezeiten zu vermeiden. Ab Herbst 2019 steht den Patientinnen zudem ein digitales Patientenportal zur Verfügung, auf dem sie zum Beispiel Termine und Berichte einsehen oder Befunde empfangen können.

Sandra Schulthess hat als Projektleiterin der Direktion Pflege und MTTB die Rekrutierung und die Schulungen der insgesamt 19 MPAs für SUE2 begleitet. «Es war herausfordernd, ein realistisches Bild der Arbeit und des Arbeitsplatzes in SUE2 zu vermitteln, weil es dieses Umfeld und die Prozesse noch gar nicht gab», erzählt sie. Die Rekrutierung sei aber problemlos verlaufen, als der ausgetrocknete Arbeitsmarkt vermuten liess: «Dies zeigt, dass die MPAs das USZ als attraktiven Arbeitgeber wahrnehmen.»



Umzugsmitarbeitende bringen neues Material ins Endoskopiezentrum im Gebäude SUE2.

## Wie funktioniert was?

Bereits ein Jahr vor dem Umzug nahm Roger Hofmann, Projektleiter Umzugsmanagement, mit den Fachbereichen Gespräche über die künftige Möblierung der Räumlichkeiten auf. «Je näher der Umzugstermin kam, desto stärker begannen sich die Bereiche mit dem Thema auseinanderzusetzen und desto mehr Anpassungswünsche gab es», sagt er. «Wir bleiben so flexibel wie möglich. Schliesslich ist es auch für die Nutzer nicht ganz einfach, sich vorzustellen, was sie am neuen Ort alles benötigen.»

Insgesamt wurden letztlich 500 Kisten, 130 höhenverstellbare Arbeitstische, 150 Bürostühle und 40 Liegen transportiert. Für Mitarbeitende des Betriebs fanden diverse Schulungen statt – etwa Evakuationsschulungen, Schulungen für den Patiententransport oder für die Bedienung medizinischer Anlagen. Den Nutzern



**«Wir bleiben so flexibel wie möglich.»**

**Roger Hofmann**  
Projektleiter Umzugsmanagement

schliesslich musste gezeigt werden, wie die Schleusen funktionieren, die Gegensprechanlage, die Touch-Panels, die Hightech-Lüftung oder der Zutritt.

Und wie transportiert man schwer kranke Patienten? «Der Transport von Intensivpatienten ist nicht das Problem», erklärt Peter Steiger, Stellvertreter Direktor des Instituts für Intensivmedizin. «Spannend wird es, wenn sie am neuen Ort ankommen.» Die Mitarbeitenden müssen dann



Ein Team der Intensivstation für Traumatologie übt die Abläufe im neuen Umfeld an einer Puppe.

zum Beispiel wissen, wo das notwendige Material versorgt ist, wie das neue Alarmsystem funktioniert oder wo die relevanten Anlaufstellen räumlich untergebracht sind. Um sich in der neuen Umgebung besser zurechtzufinden, führen die Teams der Intensivstationen Simulationen durch.

Zusammen mit dem USZ-Simulationszentrum üben die Teams zum Beispiel eine Intubation, eine Reanimation und unterschiedliche Pflegeszenarien an einer Puppe. So sind die Abläufe möglichst gut eingespielt, wenn die ersten Patienten in die neuen Räume kommen.

## EIN KOMPLEXES BAUPROJEKT



Mitarbeitende der Direktion Immobilien des USZ und des Kantonalen Hochbauamts haben das äusserst komplexe Bauprojekt während dreier Jahre unter Hochdruck vorangetrieben und fristgerecht in hoher Qualität fertiggestellt. Der Bau erfüllt die hohen Ansprüche der Spitzenmedizin und wird der höchsten Brandschutzklasse sowie der höchsten Erdbbensicherheitsstufe gerecht.

**Geschossfläche:** 11'876 m<sup>2</sup> (drei Fussballfelder)

**Gebäudevolumen:** 49'930 m<sup>3</sup>

**Anzahl Räume:** 370

**Geschosshöhe:** 4,4 m

**Tonnen Beton:** 13'900

**Tonnen Stahl:** 1'300

Mehr zum neuen Gebäude SUED2 finden Sie im Online-Dossier:  
[www.usz.ch/sued-2](http://www.usz.ch/sued-2)