



Frauen, die bewegen

Mitarbeiterinnen der Rehaklinik Zihlschlacht, Zentrum für Neurorehabilitation – 2/6

Rosa Maria Carvalho

Leiterin Servicemanagement Privatabteilung

Rosa Maria Carvalhos Geheimnis: Beginne jeden Tag mit einem Lächeln

Qualität, die von Herzen kommt

Patienten und Angehörige verdienen eine persönliche Betreuung. Das ist klar. Weniger klar ist, wie das im Spitalalltag abläuft. Wer hat Zeit für Anliegen, die auf den ersten Blick als unwichtig erscheinen, für die betroffenen Menschen aber bedeutungsvoll sind? Wer versetzt sich in ihre Lage? Wer sorgt dafür, dass ein Klinikaufenthalt, der oft eine aussergewöhnliche Belastung darstellt, möglichst harmonisch verläuft, damit Leib und Seele in der Balance bleiben? In Zihlschlacht gingen wir der Sache auf den Grund.

«Sie strahlt Wärme aus und spürt jeden Herzschlag im Haus» – in der Klinik ist allen Mitarbeitenden sofort klar, sie sprechen von Rosa Maria Carvalho. «Die Seele der Klinik ist unterwegs» – sagen liebevoll einige Patienten und Angehörige. Und das bemerkt jedermann sofort, der mit ihr ins Gespräch kommt. Kaum jemand kennt jeden Winkel in der Klinik so exakt wie sie. Hier ist sie verwurzelt, hier arbeitet sie seit 30 Jahren, und – wen wundert's – «hier habe ich das grosse Glück, eine Arbeit ausführen zu dürfen, die den Menschen dient und mir viel Freude bereitet», sagt unsere Gesprächspartnerin, natürlich mit einem Lächeln im Gesicht; das ist ihr Markenzeichen.

Als Kind einer Auswandererfamilie aus Portugal kam sie nach Deutschland, wo sie elf Jahre lebte, eine Ausbildung in der Hotellerie absolvierte und als junge Frau in die Schweiz heiratete. «Ich wollte berufstätig bleiben», sagt sie mit Nachdruck. Der erste Einsatz in der Rehaklinik Zihlschlacht war für sieben Monate als Hausangestellte.

Daraus ergab sich eine 21-jährige Pfllegetätigkeit in verschiedenen Bereichen. Hier erlebte sie die Neuausrichtung der Klinik vom ursprünglichen Angebot der Psychiatrie zur Neurorehabilitation sowie die besondere Phase des Aus- und Neubaus. Sie absolvierte zudem regelmässig zahlreiche Weiterbildungen.

Da haben Sie viele Entwicklungen miterlebt. Sie waren immer in Bewegung ...

Das kann man wohl sagen, langweilig wurde es mir nie. Es war eine grosse Herausforderung, die Balance zu halten zwischen Familienpflichten und Arbeit. Nur Dank des Verständnisses und der Unterstützung

meiner Familie habe ich es geschafft. Klinikthemen waren stets Teil unserer Tischgespräche. Davon profitieren auch heute noch alle. Beide Kinder sind in Pflegeberufen tätig.

Familie haben Sie natürlich auch in Portugal ...

Allerdings, und hier bestehen sehr enge Verbindungen. Wir unterhalten uns mittlerweile auf moderne Art im Chat, reisen aber auch regelmässig zu unseren Familien nach Portugal. Hier werden wir mittlerweile scherzhaft als «die Touristen» bezeichnet. Offenbar haben wir einige schweizerische Eigenschaften übernommen.

Bewegung zwischen zwei Kulturen, das belebt sicher den Alltag?

Gewiss, und es bereichert mein Leben. Wir sind auch als «die Touristen» in Portugal willkommen und ich meine, dass es uns in 30 Jahren gelungen ist, hier im Thurgau ebenfalls Wurzeln zu schlagen.

Ist es so, dass jemand, der feste Wurzeln hat, auch offener für Neues ist?

Dieses Urteil möchte ich meinen Kolleginnen und Kollegen überlassen, die mit mir zusammenarbeiten, und natürlich den Patienten und ihren Angehörigen, die ich beide betreue. Aber ich habe immer Interesse an Neuem gezeigt. Stehen bleiben heisst am Leben vorbeizugehen. Das entspricht nicht meiner Lebensweise und das habe ich Privat wie auch im Berufsleben stets vorgelebt. Als 2009 die Klinik die Privatstation eröffnet hat, wurde mir die Übernahme des Servicemanagements angeboten.

Rehaklinik Zihlschlacht: Kompetenz und Engagement

Die Rehaklinik Zihlschlacht verfügt über 135 stationäre Betten, ein Angebot für die Tagesrehabilitation, ein ambulantes Therapiezentrum und über eine Hausarztpraxis für die Bevölkerung. Sie betreibt Spezialabteilungen für somatische und kognitive Frührehabilitation, weiterführende Rehabilitation und für die Behandlung von Parkinsonerkrankungen.

Rund 480 bestens ausgebildete, auf verschiedenste Gebiete spezialisierte Mitarbeitende setzen sich rund um die Uhr zum Wohle der Patientinnen und Patienten sowie deren Angehörige ein. Die Rehaklinik Zihlschlacht ist mit ihren modernen Bauten und den sorgfältig restaurierten historischen Gebäuden organisch in eine idyllische Landschaft im Herzen des Kantons Thurgau eingebettet.

Die Rehaklinik Zihlschlacht ist ein Unternehmen der VAMED Gruppe.



Seit acht Jahren ist Rosa Maria Carvalho für das Servicemanagement der Privatabteilung verantwortlich. Sich in die Haut der Patienten hinein versetzen, ihnen zuhören, sie ernst nehmen – das sind anspruchsvolle Aufgaben, die viel Einfühlungsvermögen voraussetzen.

Dabei haben Sie sicher vieles bewegt?

Ich habe mir jedenfalls Mühe gegeben, wobei ich sagen muss: Gastfreundschaft hat bei uns in der Rehaklinik Zihlschlacht Tradition. Das Spezielle an der neuen Funktion ist die sehr hohe persönliche Betreuung unserer Patienten und ihrer Angehörigen. Beide geraten nämlich durch Ereignisse wie einen Unfall oder Krankheit plötzlich und unvorbereitet in eine schwierige Lebensphase. Deshalb ist es wichtig, immer ein offenes Ohr und ein wachsames Auge für die Anliegen unserer Patienten und deren Umgebung zu haben.

Zu Beginn meiner neuen Aufgabe habe ich mich daher in die Haut der Betroffenen versetzt und mich gefragt, was für die Patienten besonders wichtig ist. Was kann ich selber nebst der Therapie und Pflege zum Wohlbefinden beitragen? Das Zimmer muss den Bedürfnissen der Patienten entsprechend optimal vorbereitet sein, aber das ist nur der Anfang unseres individuellen Services.

Worin besteht dieser?

Im Sicherstellen einer erstklassigen Ordnung und Sauberkeit sowie einer optimalen Organisation, um eine engmaschige Betreuung zwischen Patient und Angehörigen zu gewährleisten.

... aber es sind doch eher die «weichen» Faktoren, die bewegen ...

Patienten und/oder Angehörigenarbeit kann auf allerlei Art und Weise gemacht werden. Für mich ist das stets bei jedem neu eintretenden Patienten eine neue Herausforderung. Die Menschen sind geprägt von ihrer Herkunft und bisherigen Lebensweise, seien es der Beruf, die Familie oder die soziale Umgebung. Entsprechend sind die Erwartungen und Wünsche. Die Patienten kommen mit grossen Hoffnungen und stehen unter Zeitdruck.

Die Leidenszeit besteht nicht erst seit heute, sondern bereits seit einigen Wochen oder Monaten. Feingefühl, taktvolle, analytische Beobachtungsgabe, angepasste Kommunikation, Zeit und Bereitschaft zuzuhören, sind ein Muss. Ich bin mir nie sicher, wann der Arbeitstag beginnt oder endet. Patient und Angehörige geben überwiegend den Takt an. Flexibilität und Balance halten sind gefragt. Wir haben Menschen bei uns, nicht Maschinen. Menschen mit Herz und Seele - das dürfen wir niemals vergessen.

Vieles ist plötzlich anders. Ihre Welt steht Kopf. Die einfachsten Dinge klappen nicht mehr und niemand kann sie beruhigen mit konkreten Zukunftsvorhersagen. Alles ist offen und sie sind Fremden ausgeliefert, teilweise hilflos wie Kinder. Alle Gefühlsebenen werden durchlebt.

Die Angehörigen können und dürfen nicht ausgeklammert werden, sie sind Bestandteil ihres Lebens und werden es hoffentlich auch bleiben. Sie sind oftmals die Unterstützung danach. Auch sie sind grossen Veränderungen ausgesetzt. Auch sie brauchen eine Unterstützung. Kleinigkeiten wie eine Umarmung, ein Lächeln, ein Glas Wasser oder ein Schild «bitte nicht stören» können einiges bewirken. Eine der grossen Herausforderungen ist es, ein Gespür zu entwickeln, ob ich aktiv werden soll oder eher im Hintergrund wartend.

Sind dann aber Sie selber damit belastet?

Teilweise schon, aber das ist unvermeidbar. Auch ich bin nur ein Mensch mit Herz und Seele. Abgrenzen lernen ist hier sehr wichtig. Es ist hart aber lehrreich. Es ist mir häufig bewusst, dass wir unser Leben nicht immer in der Hand haben wie viele von uns glauben. Diese Lebensschule hält die Waagschale mit Traurigem und Wunderbarem, etwa wenn man miterleben kann, wie jemand plötzlich beginnt, unerschöpfliche Kräfte zu mobilisieren und sich zu einem Kämpfer entwickelt. Viele solcher schönen Momente sind Bestandteile meiner Arbeit und unweigerlich auch mein Leben.

Häufig ist Auftanken auch ausserhalb des Berufs etwas Schönes. Was bewegt Sie in Ihrer Freizeit?



Auftanken in der Freizeit – mit Singen im Kirchenchor, Lesen und Wandern in der Thurgauer Landschaft

Ich singe gerne. Das tue ich seit Langem im portugiesischen Kirchenchor. Singen ist ein ausgezeichnete Ausgleich zum Berufsalltag. Und Singen befreit aussergewöhnlich. Überhaupt liebe ich Musik, aber auch ein gutes Buch oder eine Wanderung in unserer schönen Landschaft.

In meiner Freizeit beschäftigen mich auch spezielle Menschenbegegnungen. So war ich während vieler Jahre als Präsidentin des Elternver-

eins portugiesischer Kinder tätig. Ehrenamtlich begleite ich Jugendliche in schwierigen Lebenslagen und bin im Kirchenrat, im Migrationsbeirat und Wahlbüro tätig.

Sie sind dauernd in Bewegung. Und was bewegt sich in Zihlschlacht zur Zeit?

Einiges – sonst wäre es nicht die Rehaklinik Zihlschlacht. Innovation ist stets präsent. Dabei

gilt: Jede/r gibt in seinem Bereich stets das Beste!

Und das soll so bleiben. Herzlichen Dank! – Muita obrigada pela conversa interessante, Senhora Carvalho!

Weitere Informationen

www.rehaklinik-zihlschlacht.ch

**Information
überall. aktuell. sicher.**

www.arts-universalarchiv.ch



ARTS
Archival & Retrieval System