



## Patientinnen erhalten ihre Schmerzmittel schneller

**Wenn Prozesse in der Pflege verbessert werden, profitieren Mitarbeitende und Patientinnen. In der Klinik Adelheid wurden im vergangenen Jahr mehrere Abläufe optimiert – von der Medikamentenabgabe bis zur Zusammenarbeit im Team.**

Wir haben im Bereich der Pflege im vergangenen Jahr einiges bewegt. In diesem Zusammenhang spricht man gerne von Optimierung. Das klingt aber zu stark nach mehr Leistung in weniger Zeit. Und darum geht es genau nicht. Im Gegenteil. Die positive Haltung, die von motivierten Mitarbeitenden ausgeht, überträgt sich auf die Zufriedenheit der Patienten. Es ist immer eine Wechselwirkung.

### **Giftschrank und Guest Relations**

Alle, die den Schweizer Spielfilm «Heldin» gesehen haben können sich an die Szene erinnern, als die Hauptdarstellerin gestresst durch die Spital-

gänge sprintet, auf der Suche nach dem einen Schlüssel für den Giftschrank (hier werden Betäubungsmittel gelagert). Ein Patient hat sehr starke Schmerzen und braucht dringend ein Schmerzmittel. «Diese Szene stellt dar, was unsere Pflegenden täglich erlebt haben. Dies hat mich dazu veranlasst die Situation mit unserem Giftschrank zu überdenken», sagt die Leiterin Pflege Gerda Gaudenz.

Die Lösung: statt ein einziger Schlüssel, den man bei der entsprechenden Person holen muss, haben neu alle Betäubungsmittelberechtigten ein Badge, mit dem sie den Giftschrank mit den Medikamenten öffnen kön-

nen. «Die Patientinnen erleben weniger Störfaktoren, wenn Pflegendе bei ihnen sind. Und wir können somit bis zu 20 Minuten pro Tag sparen.», ergänzt Gaudenz. Diese wertvolle Zeit kommt auch uns Pflegefachkräften zugute, denn für uns ist diese Situation sehr stressig, wenn wir dem einen Schlüssel über mehrere Etagen nachrennen müssen», sagt eine Fachangestellte Gesundheit.

Eine Reservation im Restaurant für ein Mittagessen mit den Angehörigen oder einen Termin beim Coiffeur buchen. Um diese und weitere nichtmedizinische Belangen, kümmert sich das Team Guest Relations. Die drei

Mitarbeitenden der Guest Relations sind das kommunikative Bindeglied zwischen der Klinik und den Patientinnen. Sie stellen sicher, dass diese mit dem Aufenthalt zufrieden sind. Dieses aktive Beschwerdemanagement sorgt dafür, dass allfällige Dinge, die nicht gut laufen frühzeitig erkannt werden und zum Wohl der Patientinnen verbessert werden kann. Die Mitarbeitenden der Guest Relations begleiten die Patientinnen vom Eintritt bis zu deren Austritt kontinuierlich in allen nicht-medizinischen Belangen. Ein weiterer Vorteil ist, dass Pflegefachkräfte von organisatorischen Aufgaben entlastet werden und dadurch mehr Zeit für ihre Aufgaben an Patientinnen haben.

### **Mehr Kompetenzen für das Pflegepersonal**

Von der Pflegehilfe bis zu den diplomierten Pflegefachkräften. In der Klinik Adelheid haben die Mitarbeitenden der Pflege unterschiedliche Aufgaben und Kompetenzen. Die Kompetenzen einiger Bereiche wurden angepasst. Neu können zum Beispiel Pflegehilfen Dinge, die ihnen auffallen ins Dossier der Patientinnen schreiben. Dadurch erhalten die Pflegehilfen mehr Kompetenzen, was ihren beruflichen Alltag attraktiver macht. Gleichzeitig ist die Dokumentation der Patientinnen vollständiger und die Diplomierten Pflegefachkräften werden in Ihren administrativen Tätigkeiten etwas entlastet.

Auch die FaGe's erhalten mehr Kompetenzen. Sie können nun zum Beispiel eigenständig Klammern entfernen. Sie wurden in diesem Bereich geschult und begleitet. «Es sind oft kleine Stellschrauben, die verändert werden, die aber alle zusammen die Attraktivität des Berufes steigern und der Zufriedenheit der Patientinnen zu Gute kommt», erklärt Gerda Gaudenz.

### **Interprofessionelle Zusammenarbeit optimiert**

Bis jetzt war bei allen ärztlichen Visiten immer auch eine Pflegefachperson mit dabei. Neu entscheiden Pflegefachpersonen in Absprache mit den Ärztinnen, bei welchen Patientinnen ihre Teilnahme sinnvoll ist und bei welchen stabilen Patientinnen darauf verzichtet werden kann. Dadurch gewinnen sie bis zu 30 Minuten pro Tag, die sie für ihre primären Pflegeaufgaben einsetzen können, zum Beispiel für einen Verbandswechsel oder eine Stomapflege. Die Dokumentation erfassen die Ärzte selbständig – damit ist eine lückenlos geführte Patientenakte gewährleistet.

### **Im Zentrum steht das Wohl der Patientinnen und Patienten**

«All diese Veränderungen halten die Arbeit der Pflegefachkräfte attraktiv und erhöht die Zufriedenheit dieser spürbar», sagt Leiterin Pflege Gerda Gaudenz. Die Zufriedenheit der Mitarbeitenden hat einen direkten Einfluss auf die Zufriedenheit der Patientinnen. Wenn jede Pflegefachkraft ihr Potential ausschöpfen kann und sich auf ihre Kernaufgaben konzentrieren kann, bedeutet dies maximale Qualität für maximale Zufriedenheit bei den Patientinnen und darauf arbeiten alle Mitarbeitenden in der Klinik zusammen hin.

*Autor: Gerda Gaudenz*