Pflege und Aufenthalt

Ein gutes Patientenerlebnis ermöglichen

Pflege, Gästeservice und Nachsorge tragen wesentlich zu einem guten Patientenerlebnis bei. Umso erfreulicher ist es, dass das KSW bei Pflegeberufen auch 2024 gut rekrutieren konnte. Nun gilt es, die Kapazitäten optimal zu nutzen.

Der Mangel an Fachkräften in der Pflege beschäftigt das Gesundheitswesen seit einigen Jahren stark. Das KSW konnte in den letzten beiden Jahren gut rekrutieren. Auch in spezialisierten Abteilungen wie der Intensivpflegestation (IPS) oder dem Notfallzentrum (NFZ) ist es gelungen, offene Stellen zu besetzen. Dies spricht für die Attraktivität des KSW als Arbeitgeber. Es gilt, die Zusammenarbeit von Pflegefachkräften mit unterschiedlichen Ausbildungen und Fähigkeiten so zu gestalten, dass die Patientinnen und Patienten bei gleichbleibend hoher Qualität möglichst effizient versorgt werden können.

Partnerschaften für optimale Patientenpfade

Das KSW hat 2024 so viele Patientinnen und Patienten betreut wie noch nie. Nach dem Austritt aus dem KSW benötigten letztes Jahr rund 3008 von ihnen eine stationäre Nachsorgelösung – dies sind 8,2% mehr als im Vorjahr (2023: 2780 Personen). Ein rascher und reibungsloser Übertritt in eine passende Nachsorgeeinrichtung ist entscheidend für den Erfolg einer Behandlung. Diesen nahtlosen Übergang zu gewährleisten wird wegen der Reduktion der Kapazitäten in Pflege- und Rehabilitationsinstitutionen zunehmend herausfordernd. Das KSW legte deshalb einen Schwerpunkt auf die Verbesserung institutionsübergreifender Patientenpfade. Einen wichtigen Beitrag dazu leisten der Aufbau und das Management von Kooperationen mit Institutionen der Nachsorge. Durch die enge Zusammenarbeit mit Rehakliniken verkürzt das KSW die Wartezeiten vor Übertritten und vermeidet unnötig lange Aufenthalte im Spital. Einen wichtigen Meilenstein bildet die strategische Kooperation des KSW mit den Kliniken Valens und Zürcher Rehazentren: Ende Januar 2024 haben die beiden Unternehmen einen Vertrag über die langfristige Zusammenarbeit in der Rehabilitation abgeschlossen.

Gewaltprävention im Fokus

Die Zahl und die Intensität von Übergriffen auf Spitalangestellte nehmen zu; besonders betroffen sind Mitarbeitende in der Pflege. So auch am KSW: Im Jahr 2024 wurden 1165 Gewaltereignisse dokumentiert, wovon 30 einen Polizeieinsatz erforderlich machten. Im Vergleich zum Vorjahr (2023: 854 Fälle) bedeutet dies eine Zunahme von über 36%. Sensibilisierung, Prävention und Unterstützung im Ereignisfall sind deshalb wichtig. Um den Schutz und die Sicherheit der Mitarbeitenden zu verbessern, hat das KSW 2024 das Konzept «Aggressions- und Deeskalationsmanagement» erarbeitet. Es beinhaltet ein umfassendes Schulungskonzept, Prozessoptimierungen im Meldewesen und präventive Massnahmen. Zudem regelt es die Nachsorge: Betroffene Personen werden nach einem Gewaltereignis umfassend betreut und begleitet.