

# Überall für alle: Spitex Glarus Nord

14



Spitex-  
Pflegefachfrau  
am Werk

**Am 10. November 2008 entstand aus den Spitex-Organisationen von Bilten, Niederurnen, Oberurnen sowie Glarner Unterland und Kerenzen die neue Spitex Glarus Nord – also noch vor der Gemeindestrukturreform. Fast alle Mitarbeiterinnen der bisherigen Vereine hatten sich entschlossen, im neuen Verein mitzuarbeiten.**

Spitex bedeutet spitalexterne Hilfe, Gesundheits- und Krankenpflege, also Hilfe, Pflege und Beratung ausserhalb des Spitals oder Heims, bei Ihnen zu Hause. Sie bietet folgende Dienstleistungen an:

- Abklärung und Beratung (pflegerische Leistungen gemäss KVG),
- Untersuchung und Behandlung (kassenpflichtige Leistungen gemäss KVG),
- Grundpflege (kassenpflichtige Leistungen gemäss KVG),
- Hauswirtschaftliche Leistungen
- Mahlzeitendienst und
- Verkauf/Vermietung von diverssem Material/Krankensmobilen.

68 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind für die Spitex Glarus Nord tätig, 43 davon für die Pflege, 20 für Hauswirtschaft/Betreuung, 3 für den Mahlzeitendienst und 2 für die Administration. Seit letztem August werden zwei Lernende FaGe im drit-

ten Lehrjahr (inkl. Lehrabschluss) und ein Studierender HF im ersten Jahr ausgebildet.

Die Zahlen sind beeindruckend: 2018 wurden 20 674 Stunden Pflege und 7718 Stunden Hauswirtschaft/Betreuung geleistet. Bei der Pflege



Spitex-Stützpunkt in Mollis

entspricht das einer Steigerung um 13% gegenüber dem Vorjahr. Insgesamt wurden 14 894 Mahlzeiten ausgeliefert, auch das eine Steigerung gegenüber 2017 (8,3%). Die Spitex verfügt über 8 Autos (eines davon nur für den Mahlzeitendienst) und ein Elektrovelo. Natürlich müssen zusätzlich auch Privatautos verwendet werden. Je nach Wochentag sind am Morgen nämlich 9 bis 18 Mitarbeiterinnen in der Pflege unterwegs – beim Start der Spitex Glarus Nord im Jahre 2009 genügten noch 6 Mitarbeiterinnen pro Vormittag.

Der Aufwand kostet natürlich etwas – die Spitex Schweiz wird zu 64% durch in Rechnung gestellte Leistungen finanziert, zum grössten Teil von Krankenkassen und Versicherungen (Pflege), aber auch von Klientinnen und Klienten (Hauswirtschaft, Mahlzeiten, Patientenbeteiligung), zu etwa 34% durch die öffentliche Hand (Gemeinde) und zu etwa 3% durch Mitgliederbeiträge und Spenden. Der Aufwand für die Gemeinde auf den einzelnen Klienten der Spitex heruntergerechnet ist rund ein Drittel so hoch wie der entsprechende Aufwand für einen Heimbewohner, da dort zusätzlich ein Teil der Krankenkassenleistungen (sog. Pflichtbeteiligung der Gemeinde) übernommen werden muss. Es ist also auch für die Gemeinde von Interesse, wenn die Klientinnen und Klienten zu Hause gepflegt und betreut werden können. (sna)

## INTERVIEW

**ibligg: Seit der Gemeindestrukturreform ist – zumindest in Glarus Nord – auch die Spitex über alle ehemaligen Gemeinden vereinigt. Wie habt Ihr diesen Prozess wahrgenommen?**

**Ruth Aeschbach, Leiterin Pflegedienst:** Ich war 10 Jahre bei der Spitex Foppa in Ilanz GR tätig und nach unserem Umzug ins Glarnerland 2 Jahre bei der Spitex Bilten/Niederurnen. Bei der Spitex Foppa habe ich eine grosse Fusion mitgemacht, bei der nicht alles rund lief. Aus diesen Erfahrungen wusste ich, wie heikel eine Fusion sein kann. Deshalb ging ich mit grossem Respekt und Fingerspitzengefühl für die verschiedenen Mitarbeitenden an die Aufgabe heran. Esthi und ich kannten uns vorher nicht. Gemeinsam fügten wir die drei Spitexorganisationen zu einer zusammen. Wir gingen Schritt für Schritt vor und informierten die Mitarbeitenden fortlaufend über nötige Veränderungen. So ist uns der Zusammenschluss gut gelungen.

**Esther Salzmann, Leiterin Administration:** Ich war ab 1996 Kassierin bei der Spitex Näfels. Meine 1. Fusion erlebte ich auf das Jahr 2001, wo wir mit Mollis und dem Kerenzerberg zur Spitex Glarner Unterland und Kerenzen zusammenschlossen. Wir haben damals schon einen Stützpunkt eröffnet und mussten in die Infrastruktur investieren. Für die nächste Fusion wusste ich, was notwendig ist, damit am Tag X alle Mitarbeiterinnen wissen, was ihre Aufgabe ist, ihre notwendigen Arbeitsutensilien haben und dass selbstverständlich kein Klient vergessen geht. Verschiedene Arbeitsweisen trafen aufeinander, aber alle haben sich stark eingesetzt, dass der Zusammenschluss so gut funktionierte. Es war eine spannende, aber auch sehr anstrengende Zeit.

**Dienstleistungen der öffentlichen Hand werden gerne als selbstverständlich angesehen – man bezieht sie einfach, aber wenn einem das Geringste nicht passt, ist man allzu gerne bereit, zu reklamieren. Erfahrt Ihr aber auch positive Rückmeldungen?**

Wir erfahren viele positive Rückmeldungen von Klienten und Angehörigen. Dies zeigt sich an Feiertagen oder beim Beenden eines Einsatzes mit Dankesbriefen, selbstgebackenen Kuchen oder Pralinen. Bei Todesfällen werden wir gerne für Spenden berücksichtigt oder auch in Testamenten bedacht.

**«Überall für alle» heisst das Motto der Spitex. Sicher gibt es aber auch Einzelfälle, bei welchen die Spitex-Angestellten nicht mehr helfen können oder wollen. Es sind wohl weniger fachliche als vielmehr menschliche Faktoren, die da stören können – wie geht Ihr damit um?**

Die Spitexmitarbeitenden erleben während ihren Einsätzen manchmal schwie-

rige Situationen, die sehr belastend sein können. Zuerst spricht die Spitex-Bezugsperson des Klienten mit ihm und weist im Gespräch auf die Grenzen der Spitex hin. Wenn dies nicht den gewünschten Erfolg hat, spricht die Leitung mit ihm und macht eine schriftliche Vereinbarung, die gegenseitig unterschrieben wird. Diese beinhaltet Konsequenzen, falls die Vereinbarung nicht eingehalten wird. Die Belastungen der Mitarbeitenden werden im gemeinsamen Austausch aufgearbeitet; dafür hat die Spitex Fallbesprechungen. Wenn eine bestimmte Mitarbeiterin betroffen ist und sich die Situation nicht verbessert, wird sie bei diesem Einsatz nicht mehr eingeplant.



Die Leitung der Administration liegt in den Händen von Esther Salzmann, von Anfang an.

**Im Moment herrscht die – absolut nachvollziehbare – Grundhaltung «ambulant vor stationär», das heisst, der alternde Mensch möchte so lange wie möglich (allenfalls unterstützt von der Spitex) zu Hause leben und erst dann, wenn es für Angehörige und Spitex nicht mehr möglich ist, in ein Heim eintreten. Erlebt Ihr auch Fälle, bei denen Ihr den Betroffenen empfehlen müsst, den Eintritt in ein Heim doch in Betracht zu ziehen?**

Die Spitexleistungen sind begrenzt, deshalb berät die Spitex die Betroffenen und deren Angehörigen und vermittelt weitere Dienstleister wie z.B. das Schweizerische Rotkreuz Glarus, Pro Senectute oder KISS, um ein «Zuhause Bleiben» zu ermöglichen. Wenn alle Möglichkeiten ausgeschöpft sind, oder diese nicht ausreichen, muss die Spitex einen Heimeintritt empfehlen. Falls die Bereitschaft nicht vorhanden ist, in ein Heim einzutreten, muss die Spitex weiterhin die Einsätze leisten so gut es geht. Zwingen zu einem Heimeintritt kann man niemanden, ausser die Person wäre urteilsunfähig; was höchst selten der Fall ist. Oft braucht es einen längeren Prozess, bis jemand bereit ist, in ein Heim einzutreten. Die Spitexmitarbeitenden müssen in diesen Einsätzen viel aushalten können. Respektvoller und wertschätzender Umgang

ist auch in diesen Situationen selbstverständlich. Für einen «Nicht-Eintritt» in ein Heim gibt es mehrere Gründe. Man will die Selbstständigkeit und die vertraute Umgebung nicht aufgeben. Zu Hause kann man noch selber bestimmen, was man wann isst oder macht. Die finanziellen Bedenken spielen auch oft eine Rolle. Das Ersparte ist womöglich bald aufgebraucht, und man möchte nicht finanziell abhängig werden.

**Die Spitex Glarus Nord gilt weitherum – nicht nur im Kanton – als die professionellste Spitex-Organisation. Dabei habt Ihr – trotz grosser Belastung – eine sehr geringe Personal-Fluktuation und keine Probleme, Fachpersonen zu rekrutieren. Was macht Euch so gut?**

Im Leitungsteam gab es keinen Wechsel in den 10 Jahren seines Bestehens, es besteht eine flache Hierarchie. Das Leitungsteam ist nahe bei den Mitarbeitenden, kennt deren Probleme und Anliegen. Selbständiges Arbeiten mit Entscheidungsmöglichkeiten wird ermöglicht. Die Arbeit beim Klienten ist ganzheitlich aber auch anspruchsvoll in verschiedenen Bereichen, was die Pflegenden jedoch schätzen.

Die Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden ist uns sehr wichtig. Familienfreundliche Dienstpläne, wie fixe Arbeitstage oder nur Morgendienst, wirken sich positiv auf das Arbeitsklima aus. Die Einsatzplanerinnen leisten da eine riesengrosse Arbeit, um den betrieblichen und persönlichen Anforderungen gerecht zu werden. Dadurch kommen alle motiviert zur Arbeit, es herrscht eine entspannte und humorvolle Atmosphäre.

Wir fördern die Mitarbeitenden durch Fort- und Weiterbildungen, dadurch können Verantwortungen übertragen werden. Von Anfang an haben wir uns auch in der Ausbildung von Fachangestellten Gesundheit und Pflegefachpersonen HF engagiert. Unsere Berufsbildnerinnen sind sehr motiviert und haben dadurch eine interessante, verantwortungsvolle Zusatzaufgabe. Es kam und kommt auch immer wieder vor, dass ehemalige Lehrlinge und Studierende HF bei uns nach einer Festanstellung fragen. Wir spüren aber doch seit den letzten zwei Jahren, dass es immer schwieriger wird, dipl. Pflegefachpersonen zu rekrutieren. Der Pflegekräftemangel hat auch die Spitex Glarus Nord erreicht. Die Konkurrenz Richtung Zürich oder Chur ist gross.

Die Mitarbeiterinnen bei der Hauswirtschaft arbeiten immer bei denselben Klienten. Diese konstanten Einsätze ermöglichen es, eine vertraute Beziehung aufzubauen, was für beide Seiten angenehm ist. Die Arbeit ist zudem gut mit einer Familie vereinbar. Der Mahlzeitendienst funktioniert sehr autonom und ist in den letzten Jahren enorm gewachsen. (sna)

15