

**Zeitschrift:** Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (2012)

**Heft:** 4: Die neue Kundschaft

**Artikel:** Was die Kundschaft kritisiert

**Autor:** [s.n.]

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-821947>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 22.01.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Was die Kundschaft kritisiert

**Meist sind Rückmeldungen zur Spitex positiv. Doch andere Stimmen gibt es auch: Zu wenig auf Bedürfnisse eingegangen, zu wenig sensibel für die Situation, organisatorische Mängel, überarbeitetes und unzufriedenes Personal beanstandeten die von uns befragten Personen – Hinweise darauf, wo Verbesserungspotenzial liegen könnte.**

## Vereinbarte Zeit missachtet

Sandra Müller\*, 35, ihr Partner und ihre zweieinhalbjährige Tochter erhalten seit der Geburt ihrer Zwillinge im März einmal pro Woche Haushaltshilfe:

«Nach der Geburt war ich körperlich sehr reduziert und schnell erschöpft. Ich wurde von den Zwillingen und der zweieinhalbjährigen Tochter ständig beansprucht und hatte ein grosses Schlafmanko. Mein Partner ist eine grosse Unterstützung, renovierte aber in dieser Zeit neben der normalen Arbeit unser künftiges Haus und war auch noch mehrere Wochen krank. Heute geht es besser, trotzdem bin ich froh um die Unterstützung im Haushalt.

Die Spitex-Mitarbeiterin kommt in der Regel von halb zehn bis zwölf Uhr mittags, vor allem um zu putzen. In vier Monaten – nach zwei zogen wir ins neue Haus an einem anderen Ort – habe ich acht Spitex-Mitarbeiterinnen erlebt. Und es erstaunt mich, wie die Haushaltshilfe je nach Person ein Segen oder aber sogar eine Belastung für mich und meine Familie war.

Weniger hilfreich waren jene Spitex-Mitarbeiterinnen, die mit möglichst wenig Aufwand die Arbeit erledigten, die letzte Viertelstunde knapp noch anbrachen, damit sie die vereinbarte Zeit eingehalten hatten, und sich dann im Gehen nur noch pro forma erkundigten, ob es noch etwas zu tun gäbe.

Gar zum Ärgernis wurde der Wunsch einer Spitex-Mitarbeiterin, früher in den Mittag gehen zu können: Sie erkundigte sich, ob sie jeweils frü-

her kommen könne, um dann einen längeren Mittag zu haben. Das lehnte ich ab: Die Kinder erlauben es mir glücklicherweise, am Vormittag auszuschlafen, und ich bin um jede halbe Stunde Schlaf froh. Mein Partner ist Sänger, kommt wegen Proben oder Konzerten manchmal erst kurz vor Mitternacht nach Hause und geht entsprechend spät zu Bett. Die Spitex-Mitarbeiterin bedrängte uns dennoch den ganzen Vormittag mit der selben Bitte – auf eine recht dominante Art. In der Woche danach erschien sie nicht wie erwartet, dafür war ich bei der Spitex als hospitalisiert gemeldet, was absolut nicht der Realität entsprach.

Am meisten schätzte ich die Hilfe der Mitarbeiterinnen, wenn ich das Gefühl bekam, dass sie ihre Arbeit gerne machen und mir wirklich eine Hilfe sein möchten. Und immer wieder schön war es, wenn eine Arbeit sehr aufmerksam ausgeführt worden war, z.B. wenn die Dinge nach dem Putzen wieder am gleichen Platz wie vorher lagen. Am Allerwichtigsten ist, wie die Spitex-Mitarbeiterin die Arbeit ausführt und sich in unseren Alltag einfügt. Es ist eine Wohltat, wenn die Arbeit verrichtet ist und man kaum gemerkt hat, dass eine fremde Person da war. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Tageszeit. Es ist nicht selbstverständlich, dass bei Terminwünschen eine optimale Lösung gefunden werden kann. Doch ich bin dankbar, dass die Spitex-Organisation bemüht ist, mir hier entgegenzukommen.»

## Zu wenig ernst genommen

Anna Beutler\* ist 55 Jahre alt, arbeitet Teilzeit und pflegte ihre Mutter zwei Jahre bis zum Tod zu Hause:

«Zu Beginn pflegte ich meine Mutter ohne Unterstützung. Mit der Zeit wurde das aber zu viel. Anfänglich kam dann die Spitex drei Mal pro Woche am Morgen. Als der Zustand meiner Mutter sich verschlechterte, benötigte ich die Spitex ab und zu auch abends. Doch

plötzlich waren keine Einsätze am Abend mehr möglich. Deshalb wandte ich mich an eine kommerzielle Spitex für die Hilfe am Abend. So hatte ich eine kombinierte Unterstützung.

Die kommerzielle Spitex ging problemlos auf unsere Wünsche ein. Die Mitarbeitenden waren sehr einfühlsam, nahmen sich Zeit, meine Mutter und ich hatten ein gutes Gefühl – und vor allem war ich entlastet, weil ich wusste, dass sie gut aufgehoben ist. Zwar waren die Kosten etwas höher, aber mir war es einfach wichtig, dass sich meine Mutter wohl fühlte.

Bei der gemeinnützigen Spitex hatte ich den Eindruck, dass die Mitarbeitenden sehr unter Druck standen, vor allem zeitlich. Je nach Mitarbeiterin fühlte ich mich wenig ernst genommen in meinen Bedürfnissen als Angehörige. Und dann brauchte es Mut, mich zu wehren; etwa zu sagen, dass ich eine Mitarbeiterin nicht mehr möchte, da es mit ihr einfach nicht harmonierte. Aus meiner Sicht waren, als sich der Zustand meiner Mutter stark verschlechterte, auch zu viele Lernende im Einsatz, die mit der Situation überfordert waren. Die Vorgesetzten müssten das sehen und das Personal entsprechend einsetzen. Vor allem mit der Sterbephase am Schluss wurde nicht sensibel genug umgegangen: Am letzten Tag wurde noch eine neue Person eingeführt!

Für mich wäre eine Mitsprachemöglichkeit bei der Auswahl der Mitarbeiterinnen schön gewesen; dass man einbringen könnte, welche Mitarbeiterinnen in der Beziehung zur pflegebedürftigen Person besonders gut harmonierten. Ich hätte mir vor allem auch weniger Wechsel gewünscht, und dass Abmachungen wirklich eingehalten werden. Sonst ist man einfach blockiert mit Warten auf die Spitex, das war unbefriedigend und hinterliess eine Unsicherheit sowohl bei meiner Mutter als auch bei mir.

Schliesslich besteht ein Abhängigkeitsverhältnis, es müsste also unbe-

\*Die Namen sind geändert.

## Sanfte Wundheilung

### Mepitel® und Mepitel® One Moderne Wundverbände für eine sanfte Wundheilung

**Mepitel®**, die transparente Silikonwundauflage mit Safetac® Technologie kann, je nach Zustand der Wunde, bis zu 14 Tage<sup>1-7</sup> auf der Wunde verbleiben, dies reduziert einen häufigen Primärverbandwechsel und Kosten können minimiert werden. **Mepitel®** verhindert, dass der Verband an der Wunde haftet und vermindert somit Trauma und Schmerz, die beim Verbandwechsel auftreten können. Dies steigert das Wohlbefinden des Patienten und fördert einen ungestörten Wundheilungsprozess.

**Mepitel® One** ist eine neue, einseitig beschichtete Silikonwundauflage, welche die Wundheilung fördert. Durch ihre hohe Transparenz erleichtert sie die Wundbegutachtung durch den Verband hindurch, ohne ihn entfernen zu müssen. Zudem kann **Mepitel® One** ebenfalls bis zu 14 Tagen auf der Wunde verweilen. Das gibt der Wunde die Ruhe, die sie zur Heilung braucht.

Hoch anpassungsfähig und flexibel gewährleisten **Mepitel®** und **Mepitel® One** einen exzellenten Sitz und maximalen Patientenkomfort. Verbände mit Safetac® Technologie sind richtungsweisend in Bezug auf Kosteneffizienz und Minimierung von Trauma und Schmerz beim Verbandwechsel. Für detailliertere Informationen besuchen Sie uns unter [www.molnlycke.com](http://www.molnlycke.com) – gerne zeigen wir Ihnen die Vorzüge der Safetac® Technologie auch persönlich.

1. Eagle M. Clinical report, Mölnlycke Health Care 1998. 2. Taylor R. Journal of Wound Care 1999;8(9):429-30. 3. Young T. Community Nurse 1999;5(10):53-4. 4. Edwards J. Journal of Community Nursing 1998;12(10):22-6. 5. Marconi R, Laverda F, Trevisan G. Poster Presentation European Wound Management Association, Helsinki, Finland, 2009. 6. Barraziol R, Fracalenta E, Schiavon M. Poster Presentation European Wound Management Association, Helsinki, Finland, 2009. 7. Collin O. Poster Presentation at SAWC, EWMA & AWMA 2010. 8. Price P et al. Dressing-related pain in patients with chronic wounds: an international patient perspective. International Wound Journal, 2008. 9. Soon K et al. Pain-induced stress: a barrier to wound healing. Wounds UK, 2006. 10. Marucha PT et al. Mucosal wound healing is impaired by examination stress. Psychosomatic Medicine, 1998. 11. Ebrecht M et al. Perceived stress and cortisol levels predict speed of wound healing in healthy male adults. Psychoneuroendocrinology, 2004. 12. Solowiej K et al. Review of the relationship between stress and wound healing: part 1. Journal of Wound Care, 2009. 13. Upton D et al. Pain and stress as contributors to delayed wound healing. Wound Practice and Research, 2010. 14. Broadbent E et al. The psychology of wound healing. Current Opinion in Psychiatry, 2012. 15. Upton D et al. Stress and pain associated with dressing change in patients with chronic wounds. Journal of Wound Care, 2012.16. White R. A Multinational survey of the assessment of pain when removing dressings. Wounds UK 2008.

Mepitel® Mepitel® One



MÖLNLYCKE  
HEALTH CARE

dingt eine Entlastung und nicht eine Belastung sein. Ich finde, es dürfte in der Pflege an und für sich keine Unterschiede geben zwischen gemeinnütziger und profitorientierter Spitex.

Alles in allem überwiegen am Ende aber die positiven Erlebnisse. Die Mehrheit der Mitarbeiterinnen war stets bemüht und sehr liebevoll im Umgang mit meiner Mutter – und das ist das, worauf es schliesslich wirklich ankommt. So würde ich die Spitex trotz allem weiterempfehlen.»

### Weniger persönlich geworden

Otto Habermann\* ist 74-jährig, leidet an einer Muskeldystrophie, ist im Rollstuhl und wird zu Hause von seiner Frau und Spitex (seit 2000) gepflegt:

«Am Anfang hatte ich morgens und abends Hilfe von der Spitex, jetzt unterstützt sie mich einfach jeden Morgen beim Aufstehen, Waschen und Anziehen. Meistens machen sie es gut, es ist ja nicht so schwierig – und ich kann im-

mer sagen, was ich brauche. Die vielen personellen Wechsel sind zwar nicht erfreulich, aber das ist ein anderes Kapitel. Und auch auf Details bei der Pflege möchte ich hier nicht eingehen.

Vielmehr stellt mich Organisatorisches nicht zufrieden. Beispielsweise war mal vereinbart, dass die Spitex um 7.30 Uhr kommt. Wenn es dann unangemeldet viel später wird, ist das lästig. Ich habe den Eindruck, dass sich die Arbeitsbedingungen erschwert haben seit dem Zusammenschluss der Spitex in meinem Quartier mit drei weiteren zu einer grossen Organisation. Als Quartier-Spitex waren die Leute etwas flexibler. Der Wechsel zur grossen Organisation war nicht problemlos und hat Unruhe ins Team gebracht.

Ich merke das besonders daran, dass die Zufriedenheit darunter leidet, speziell bei den älteren Mitarbeitenden. Und vor allem die Samstage sind ein Problem: Dann hängt alles an weniger Leuten, und wenn jemand davon

noch kurzfristig erkrankt – was meiner Ansicht nach häufiger vorkommt seit der Fusion –, dann kommen sie ins Schleudern. Zudem haben die meisten Mitarbeitenden Dutzende Überstunden; der Stellenplan geht nicht auf. Über ihre freie Zeit können sie so nicht mehr frei verfügen, weil sie einspringen müssen, was sich ebenfalls negativ auf die Zufriedenheit niederschlägt. Oder noch ein Beispiel: Es gibt jetzt ein Call Center. Wenn mich jemand anruft, und ich bin nicht da und rufe später zurück, wissen sie nicht, wer was von mir wollte. Das führt zu einer Entpersonalisierung, die ich nicht ideal finde.

Es gäbe noch weitere Beispiele, die allesamt den Eindruck erwecken, dass der Grossbetrieb mehr bremst als er fördert – so dass ich mich frage, ob es den Aufwand wohl wert ist. Trotzdem bin ich im Grossen und Ganzen zufrieden; Hauptsache ist, dass uns jemand unterstützt. Ich bin also froh, gibt es diese Möglichkeit mit der Spitex.»



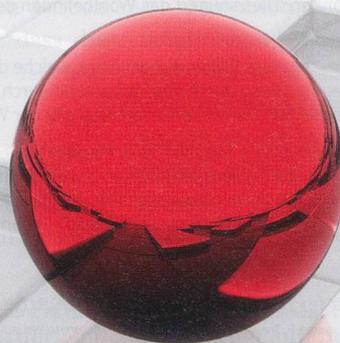
www.hplus-bildung.ch

### Wundbehandlungsseminar SAfW/H+

Einführung in die moderne Wundbehandlung  
Aarau, freie Plätze ab 12.11.2012  
28.01.2013, 14.02.2013, 11.03.2013

### Kostenfrage im Alter – wer bezahlt was?

Klären von wichtigen Finanzierungsfragen  
Aarau, 05.11.2012, 26.04.2013



**H+ Bildung**

Die Höhere Fach- und Führungsschule von  
H+ Die Spitäler der Schweiz  
Rain 36, 5000 Aarau

T 062 926 90 00, F 062 926 90 01

info@hplus-bildung.ch, www.hplus-bildung.ch