

# SPITEX MAGAZIN

Fachzeitschrift von Spitex Schweiz | 6/2021 | Dezember/Januar



Überall für alle

**SPITEX**  
Schweiz



FOKUS «Umgang mit Emotionen» Seite 16

## Mit Emotionen in der Pflege umgehen

**DIENSTLEISTUNG** Die Genfer Spitex hat ein interprofessionelles Onkologie-Team. Seite 9

**GESELLSCHAFT** In Nidwalden bietet die Spitex Mediation für Angehörige an. Seite 12

**NETZWERK** Ein Formular verbessert die Spitex-Kommunikation mit Hausärzten. Seite 40



www.oncoconferences.ch

# PALLIATIVE CARE BEI ONKOLOGISCHEN PATIENTEN

Kompetenz und Passion

23. – 25. Juni 2022,  
Kartause Ittingen, Schweiz

Jetzt  
anmelden

St. Gallen Oncology Conferences (SONK)  
Deutschsprachig-Europäische Schule für Onkologie (deso)  
Rorschacherstrasse 150, 9006 St. Gallen / Schweiz  
info@oncoconferences.ch, www.oncoconferences.ch



www.oncoconferences.ch

# ONKOLOGIEPFLEGE FORTBILDUNG

Kompetenz und Passion

1. und 2. September 2022,  
St.Gallen, Schweiz

Jetzt  
anmelden

St. Gallen Oncology Conferences (SONK)  
Deutschsprachig-Europäische Schule für Onkologie (deso)  
Rorschacherstrasse 150, 9006 St. Gallen / Schweiz  
info@oncoconferences.ch, www.oncoconferences.ch

26. Internationales deso Seminar



Deutschsprachig-Europäische  
Schule für Onkologie

st.gallenoncology  
conferences

27. Internationales deso Seminar



Deutschsprachig-Europäische  
Schule für Onkologie

st.gallenoncology  
conferences

## Lobos4 – mit Tradition in die Zukunft

Lobos4  
lobos4.ch

Mit der Lancierung von Lobos4, der neuen Software-Generation für Ihre soziale Institution, rüsten wir unsere Kunden und uns selbst für die zukünftigen Digitalisierungsschritte. Mit den aktuellsten Werkzeugen entwickelt und einem komplett neuen Design steht Lobos4 ab sofort plattformübergreifend zur Verfügung.

Was bleibt ist unsere umfassende Modulpalette und die Branchenkompetenz mit dem jahrelang gewachsenen Know-how unserer Mitarbeitenden.

### »vier gewinnt – immer«

- Fit für die digitale Zukunft
- Innovativ und stabil
- Auf dem Markt einzigartige Modulvielfalt aus einer Hand
- Mobile Apps für Leistungserfassung, Information, Dokumentation
- Plattformübergreifend für Windows, Android und iOS
- Kostenlos für Kunden im Wartungsvertrag, normales Updateprozedere



Kontaktieren Sie uns zu Lobos4

LOBOS Informatik AG | Auenstrasse 4 | 8600 Dübendorf | Tel. 044 825 77 77 | info@lobos.ch | lobos.ch



swiss made software

# Ein Arbeitsalltag voller Emotionen



Für einmal will ich nicht mit dem Inhalt dieser Ausgabe beginnen, sondern mit Wünschen: Ich wünsche Ihnen wunderbare Festtage, einen guten Rutsch ins Jahr 2022 und ein neues Jahr, in dem sich Ihre Wünsche erfüllen.

Diese Ausgabe widmet sich dem Fokusthema «Umgang mit Emotionen». Betrachtet wird insbesondere, wie Spitex-Mitarbeitende mit

belastenden Emotionen umgehen können und wie ihnen ihre Organisation dabei helfen kann. Es geht also um Selbstfürsorge, um betriebliches Gesundheitsmanagement – und um Burnouts, Trauer und Aggressionen. Zum Ausgleich wird in drei Kurzinterviews aus allen Sprachregionen aufgezeigt, wie viel Freude die Arbeit bei der Spitex bringt. Für die Illustrationen zum Thema danken wir Servete Molliqaj von der Spitex Glattal ZH ganz herzlich für ihre Mitwirkung.

In dieser Dezember/Januar-Ausgabe wird zudem auch darüber berichtet, dass die Spitex Nidwalden eine Mediation für Angehörige anbietet, dass in Genf ein interprofessionelles Onkologie-Team unterwegs ist und dass in Luzern ein Formular für die Kommunikation zwischen der Spitex und Hausärztinnen und Hausärzten entwickelt wurde. Die «5 Fragen» beantwortet dieses Mal die Paralympics-Goldmedaillen-Gewinnerin Catherine Debrunner.

Herzlichen Dank für Ihr Interesse, liebe Leserinnen und Leser. Wir werden Ihnen das «Spitex Magazin» im Verlauf des neuen Jahres auch als digitale Ausgabe anbieten können, und wir werden alle Ausgaben 2022 wieder mit interessanten Themen aus der Welt der Spitex füllen. Nun wünsche Ich Ihnen eine informative, spannende Lektüre!

Kathrin Morf, Redaktionsleiterin

## 5 AUFTAKT

### DIENSTLEISTUNG

9 Ein neues Onkologie-Team in Genf

### GESELLSCHAFT

12 Spitex-Mediation für Angehörige in Nidwalden

### 16 FOKUS «Umgang mit Emotionen»

17 Einführung: Selbstfürsorge, BGM und Burnout

27 Freude am Spitex-Beruf: Jura

28 Das Thema «Trauer bei der Spitex» im Fokus

33 Freude am Spitex-Beruf: Graubünden

34 Wie mit Aggressionen umgegangen werden kann

39 Freude am Spitex-Beruf: Tessin

### NETZWERK

40 Ein Formular für die Spitex-Kommunikation

### DIALOG

45 «5 Fragen» an Catherine Debrunner

## 47 DIE LETZTE

Titelseite: Der Umgang mit Emotionen bei der Spitex wird illustriert mithilfe von Servete Molliqaj, Pflegefachfrau HF bei der Spitex Glattal ZH. Zu sehen sind folgende Emotionen: Oben (v.l.): Schmerz, Schrecken, Wut, Angst, Zufriedenheit. Unten (v.l.): Staunen, Trauer, Verwirrung, Freude, Ekel. Fotos: Leo Wyden; Grafik: POMCANYS Marketing AG



Smart, nützlich, gratis.

Die Spitex Magazin-App mit neuen Funktionen für Ihr Smartphone oder Tablet.



Informiert sein und mitreden:  
facebook.com/SpitexSchweiz

# Einfach sicher kommunizieren mit HIN

Dass Patientendaten aktiv geschützt werden müssen, ist für Spitex-Mitarbeitende selbstverständlich. Mit HIN versenden sie sensible Daten verschlüsselt und arbeiten sicher digital mit anderen Gesundheitsfachpersonen zusammen.



Für Spitex-Organisationen stehen die Klientinnen und Klienten an erster Stelle. Administrative Aufgaben sollen hingegen möglichst wenig Zeit in Anspruch nehmen. Dennoch müssen sensible Patientendaten von Gesetzes wegen aktiv geschützt werden, auch im digitalen Raum.

Wenn Mitarbeitende sich per E-Mail mit Leistungserbringern, Versicherungen, Beiständen oder auch Angehörigen austauschen, ist Vorsicht geboten. Sobald jemand auf den Behandlungsverlauf einer Person Bezug nimmt, sich zu Symptomen, Diagnosen oder zur Medikation äussert, dann muss diese Kommunikation verschlüsselt werden.

Dies muss im Arbeitsalltag keinesfalls mit Mehraufwand verbunden sein: HIN bie-

tet einfache Lösungen für die sichere Kommunikation und Zusammenarbeit im Gesundheitswesen. Damit Datenschutz für Sie so einfach wie möglich wird und Sie sich ganz auf Ihr Kerngeschäft konzentrieren können.

## Sichere Kommunikation

Mit einem HIN Anschluss versenden Spitex-Organisationen Informationen und Dokumente per E-Mail verschlüsselt, zum Beispiel an Ärztinnen und Ärzte, Spitäler, Versicherungen und Behörden. Oder auch an die Klientinnen und Klienten selbst beziehungsweise an deren Angehörige. Die gesetzlichen Vorgaben werden jederzeit eingehalten.

## Sicherer Zugriff

Elektronische Identitäten von HIN sind der zertifizierte Schlüssel zu HIN eigenen Services sowie zu zahlreichen HIN geschützten Anwendungen wie EPD-Portalen oder medizinischen und administrativen Dienstleistungen.

## Sichere Zusammenarbeit

Durch den HIN Anschluss werden die Mitarbeitenden Teil der HIN Community, der neben Gesundheitsfachpersonen wie Ärztinnen, Therapeuten und Pflegenden auch Spitäler, Heime, Behörden und Versicherungen angehören. Im geschützten Mitgliederbereich arbeiten sie einfach zusammen.

HIN ist im Schweizer Gesundheits- und Sozialwesen seit 1996 der Standard für datenschutzkonforme Kommunikation. Zusammen mit Spitex Schweiz und weiteren Verbänden haben wir den **HIN Anschluss Pflege & Unterstützung** entwickelt. Verbandsmitglieder können sich so zu besten Konditionen an die HIN Community anschliessen. Für weitere Informationen oder eine Beratung kontaktieren Sie uns.



## Health Info Net AG

Seidenstrasse 4  
8304 Wallisellen

Tel. 0848 830 740  
[www.hin.ch/spitex](http://www.hin.ch/spitex)

# Grusswort der Geschäftsführerin und des Präsidenten zum Jahresende

Liebe Spitex-Mitarbeitende

Sie haben Enormes geleistet vor der Pandemie und tun dies auch während dieser herausfordernden Zeit. Dafür gebührt Ihnen ein riesiges Dankeschön!

Und da wir in dieser Ausgabe über Emotionen sprechen, wollen wir Ihnen insbesondere für Ihre emotionale Kompetenz danken, die Sie jeden Tag in Ihre Arbeit einbringen. Dazu gehört die Fähigkeit, einfühlsam mit Menschen darüber zu kommunizieren, was ihnen fehlt und wo die Möglichkeiten und Grenzen der Spitex sind. Und dazu gehört die Fähigkeit, mit viel Empathie und voller Aufmerksamkeit auf alle Klientinnen und Klienten einzugehen und sie spüren zu lassen, dass Sie in diesem Moment nur für sie da sind. Im Spitex-Setting ist dies möglich. Während der Pandemie war dies für zahlreiche Menschen noch wichtiger als in «normalen» Zeiten.

Sie sind wichtig, und Ihre Arbeit ist wichtig.

Dies zeigt die ungebrochen steigende Nachfrage nach Spitex-Leistungen in der gesamten Schweiz – der Trend «ambulant vor stationär» setzt sich fort. Menschen aller Alterskategorien, die oftmals einen anspruchsvollen Pflegebedarf haben, werden heute überall und rundum von der Spitex gepflegt und unterstützt. Jede und jeder kennt Menschen, die «Spitex haben». Es gibt immer mehr chronisch Kranke, die dank der Spitex in den eigenen vier Wänden leben können. Und es gibt immer mehr Betagte, die in ihrem geliebten Zuhause bleiben und den Eintritt in ein Heim oder Spital hinauszögern oder vermeiden können.

Wie der nationale Versorgungsbericht 2021 zeigt, sind die personellen Ressourcen bei der Spitex seit 2012 um 39 Prozent gewachsen. Über 40 000 Spitex-Mitarbeitende sind heute in der ganzen Schweiz tagtäglich im Einsatz. Der Bericht hat auch gezeigt, dass bis 2029 in der gesamten Gesundheitsbranche ein Nachwuchsbedarf von 43 400 Personen beim Pflegefachpersonal auf Tertiärstufe und von 27 100 Personen beim Pflege- und Betreuungspersonal der Sekundarstufe II besteht.

Deshalb sind eine Ausbildungsoffensive und die Stärkung der Pflegeinitiative dringend notwendig.

Die Pflegeinitiative wurde angenommen. Die Gesellschaft will Taten statt Worte. Wir alle sind nun aufgerufen, die Umsetzung der Verfassungsänderung oder der Gesetzesrevision zu unterstützen und damit sicherzustellen, dass

**Marianne Pfister und Thomas Heiniger, Geschäftsführerin und Präsident von Spitex Schweiz.** Foto: Francesca Heiniger



unsere Klientinnen und Klienten auch künftig gut versorgt sind. Und dass wir diese Leistungen mit genügend kompetentem und motiviertem Personal erbringen können. Spitex Schweiz setzt sich für eine rasche Bearbeitung und Umsetzung der Pflegeinitiative ein.

Besonders wichtig ist uns als Dachverband natürlich die ambulante Pflege daheim. Dass diese Form der Pflege die Zukunft ist – darin scheinen sich Politik und Gesellschaft einig. Damit die Pflege zu Hause qualitativ hochwertig möglich ist, müssen aber die Rahmenbedingungen entsprechend gestaltet werden und die Finanzierung gesichert sein. Dafür wird sich Spitex Schweiz in der Politik auch im kommenden Jahr mit Nachdruck stark machen.

Zurück zum Fokusthema «Emotionen»: Wir wünschen Ihnen ein Jahr 2022, das nicht zu stark von der Pandemie beeinflusst ist, sondern von viel Freude im Beruf und im Privatleben. Zunächst aber wünschen wir Ihnen, dass Sie all die Emotionen während der Festtage mit Familie und Freunden geniessen können.

Wunderbare Festtage und einen guten Rutsch ins Jahr 2022!

Marianne Pfister und Thomas Heiniger

## Leistungen der Spitex auch im Pandemiejahr steigend

**Red.** Das Bundesamt für Statistik (BFS) hat Mitte November die aktuellen Zahlen zu «Sozialmedizinische Betreuung in Institutionen und zu Hause 2020» publiziert. Diese «Spitex-Statistik» zeigt, dass die Spitex erneut mehr Klientinnen und Klienten verzeichnet. Klare Marktführerin ist dabei die Nonprofit-Spitex: 78 Prozent aller Klientinnen und Klienten und 69 Prozent der Pflegestunden wurden von ihr übernommen. 2020 haben 40 256 Mitarbeitende der Nonprofit-Spitex (2019: 39 545) insgesamt 327 350 Klientinnen und Klienten gepflegt und betreut (312 070).

38 Prozent der Spitex-Klientinnen und -Klienten, die insgesamt pflegerische Leistungen beanspruchen, sind über 80-jährig.

Dieser Anteil ist seit 2011 um 11 Prozent gesunken. Hingegen hat der Anteil der 20- bis 64-Jährigen zugenommen, liegt heute bei 30 Prozent und ist damit seit 2011 um 10 Prozent gestiegen. Die Anzahl Stunden pro Klientin und Klient in der Langzeitpflege ist bei der Nonprofit-Spitex nur halb so hoch (47) wie bei erwerbswirtschaftlichen Organisationen (115). Im Bereich Hauswirtschaft und Sozialbetreuung ist es sogar nur ein Viertel: 39 Stunden versus 139. Von den verrechneten Pflegeleistungen der Nonprofit-Spitex sind 36 Prozent Behandlungspflege (erwerbswirtschaftliche: 25) und 54 Prozent Grundpflege (70). Bei der Nonprofit-Spitex verfügen 35 Prozent des Personals über einen tertiären Abschluss (22) und 28 Prozent über eine berufliche Grundausbildung (30).

[www.spitex.ch](http://www.spitex.ch)

## Tag der Kranken: Jetzt Aktionen planen und melden

**Red.** Am 6. März 2022, dem «Tag der Kranken», finden in der ganzen Schweiz Veranstaltungen und Aktionen statt. Mit dem Motto «Lebe dein Leben» möchte der Trägerverein «Tag der Kranken» dazu anregen, den Blick auf das Positive zu richten, sowie kranke und gesunde Menschen ermutigen, aktiv auf andere zuzugehen und sich Gutes zu tun. Mehr Informationen zum Tag und zur zugehörigen Postkartenaktion sind auf der Website des Vereins zu finden. Unter der Rubrik «Aktivitäten» sehen Interessierte zudem, welche Veranstaltungen wo und wann stattfinden. Spitex-Organisationen können dort auch eigene Aktivitäten anmelden.

[www.tagderkranken.ch](http://www.tagderkranken.ch)



**shp**   
Intelligente  
Vorsorgekonzepte

**Wir bringen Leben in Ihre Vorsorge**

Als Spezialist für die Vorsorgebedürfnisse des schweizerischen Gesundheitswesens bietet die SHP für jedes in diesem Bereich tätige Unternehmen, von Einzelfirmen bis zu Institutionen mit einigen hundert Versicherten, intelligente und preisgünstige Vorsorgekonzepte.

**Sie möchten Ihre berufliche Vorsorge optimieren?**

Dann kontaktieren Sie unsere Experten für ein kostenloses und unverbindliches Beratungsgespräch.

Pensionskasse SHP, Kronenplatz 1, 8953 Dietikon, Telefon 044 268 90 60, [www.pkshp.ch](http://www.pkshp.ch)

# Pflegeinitiative: Massnahmen rasch realisieren

Mit dem Ja zur Pflegeinitiative hat das Stimmvolk der Politik einen klaren Auftrag zur Stärkung der Pflege erteilt, der weiter gehen soll als der indirekte Gegenvorschlag. Weil sich damit die Behebung des Fachkräftemangels verzögert, plädieren Spitex Schweiz, Curaviva Schweiz, senesuisse und ASPS dafür, die wichtigsten Elemente des Gegenvorschlags rasch zu realisieren.

**Red.** Zwar haben die eidgenössischen Räte mit dem politisch unbestrittenen indirekten Gegenvorschlag zur Volksinitiative «Für eine starke Pflege» (Pflegeinitiative) im Frühjahr 2021 eine substantielle Vorlage verabschiedet, die verbindlich und rasch umsetzbar gewesen wäre. Doch dem Stimmvolk ging die Vorlage zu wenig weit: Es hat am 28. November 2021 der Pflegeinitiative mit weitergehenden Forderungen den Vorzug gege-

ben. Damit stehen die Errungenschaften des indirekten Gegenvorschlags wieder zur Disposition und müssen in der parlamentarischen Debatte neu ausgehandelt werden – mit ungewissem Ausgang. Auch kann die Behebung des Fachkräftemangels nicht sofort an die Hand genommen werden. Umso wichtiger ist es, dass die durch die Initiative unbestrittenen Massnahmen des indirekten Gegenvorschlags – allen voran die Ausbil-

dungsoffensive – trotzdem möglichst rasch realisiert werden können. Curaviva Schweiz, Spitex Schweiz, senesuisse und Association Spitex privée Suisse (ASPS) werden sich dafür sowie für eine substantielle und praxisorientierte Umsetzung der weiteren Teile der Pflegeinitiative einsetzen. Denn die Verbände teilen das Ziel der Initiantinnen und Initianten: die nachhaltige Stärkung der Pflege.

## Kleine Freude in Form einer Karte



**FH.** Möglichst vielen Menschen, welche die Festtage alleine verbringen und Unterstützung benötigen, ein Lächeln ins Gesicht zaubern – so lautete der in den Sommer-

monaten entstandene Wunsch der Migros für ihre alljährliche Weihnachtskampagne. Doch wie gelangt der Grossverteiler an genau diese Menschen? Dann kam die Spitex

ins Spiel. Migros Engagement erläuterte gegenüber Spitex Schweiz die Idee, möglichst vielen Spitex-Klientinnen und -Klienten eine Weihnachtskarte, geschrieben von Menschen aus der Bevölkerung, mithilfe des Tools «PostcardCreator», zukommen zu lassen.

Dem Aufruf von Spitex Schweiz folgten 117 Spitex-Organisationen aus der ganzen Schweiz, die insgesamt ein geschätztes Kartenvolumen von 33 000 Stück in vier Sprachen anmeldeten. Spitex-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter verteilen die Karten vor Weihnachten an ihre Klientinnen und Klienten, denen sie mit dieser Geste eine kleine Freude bereiten. Denn die Botschaften in der breit gefahrenen Migros-Kampagne, welche seit dem 19. November in TV-Spots, auf Websites, in Newslettern und auf Social-Media-Kanälen beworben wird, lauten «Lassen wir niemanden alleine» und «Schenken Sie jemandem ein Lächeln».



## SWISS eHEALTH FORUM

PRESENTED BY INFO**SOCIETY**DAYS

// **PUSHER DER DIGITALISIERUNG  
IM GESUNDHEITSWESEN**  
// **10. & 11. MÄRZ 2022 // BERNEXPO**

**Als Innovations- und Dialogplattform leistet das Swiss eHealth Forum einen wertvollen Beitrag zur Leistungssteigerung im digital vernetzten Gesundheitswesen.** Das Swiss eHealth Forum findet im März 2022 zum Thema «Pusher der Digitalisierung im Gesundheitswesen» statt. Die hohen Anforderungen an das Vorhandensein von Daten der verschiedensten Akteure und der Wunsch nach Transparenz und Aktualität hat die entscheidenden Fragen rund um die Digitalisierung des Gesundheitswesens wieder in den Vordergrund gerückt. Das Swiss eHealth Forum 2022 nimmt einige dieser zentralen Fragestellungen auf.

WEITERE INFOS: [WWW.E-HEALTHFORUM.CH](http://WWW.E-HEALTHFORUM.CH)



**ONCOMEDICAL**  
Trainingcenter

**OncoMedical Workshop war früher. Simulationstraining ist heute.**

## Das erste onkologische Simulationszentrum der Schweiz

### **Implantierte Portsysteme sicher anstechen und pflegen**

Mit dem OncoMedical Patientensimulator trainieren Sie realitätsnah den Umgang mit Portsystemen. Diese eintägige Fachweiterbildung bietet viel Praxis und aktuelles onkologisches Basiswissen.


**OncoMedical AG**  
Hintere Hauptgasse 9  
4800 Zofingen

[www.omtc.ch](http://www.omtc.ch)  
[info@oncomedical.ch](mailto:info@oncomedical.ch)  
Tel. +41 (0) 840 600 800



Mehr erfahren und  
anmelden: QR-Code mit  
dem Smartphone scannen.

Patientensimulator







Das interprofessionelle Onkologie-Team in Genf pflegt und betreut seine Klientinnen und Klienten umfassend.  
Themenbild: Getty Images

# Ein Pilotprojekt für die Onkologie-Pflege zu Hause

Die Genfer SpiteX-Organisation imad verfügt seit einem Jahr über ein interprofessionelles Team, das auf Onkologie spezialisiert ist. Es ermöglicht krebserkrankten Menschen, in ihrem eigenen Zuhause eine umfassende Betreuung zu erhalten.

Jedes Jahr pflegt und betreut die Genfer SpiteX-Organisation imad über 1000 Erwachsene, die an Krebs erkrankt sind. Weil es sich hierbei um eine Erkrankung mit oftmals sehr erschöpfenden Behandlungen handelt, ziehen es viele Menschen vor, onkologische Behandlungen wie bestimmte Chemotherapien zu Hause zu erhalten, um den Weg ins Spital und zurück zu vermeiden. Die Zahl der Klientinnen und Klienten von imad mit onkologischen Erkrankungen nimmt zu und die Lebensdauer der Betroffenen verlängert sich, weswegen die imad-Teams immer mehr Menschen gleichzeitig betreuen, die unter der Krankheit leiden. Diese machen bereits 5,5 Prozent der imad-Klientinnen und -Klienten aus. Aus diesem Grund hat imad beschlossen, im Rahmen eines Pilotprojekts eine «équipe

interprofessionnelle spécialisée en oncologie» (EISO) zu lancieren, also ein interprofessionelles, auf Onkologie spezialisiertes Team.

«Die Diagnose Krebs schlägt ein wie eine Bombe. Die erkrankte Person und ihre Angehörigen fühlen sich oftmals verloren. Wir sind da, um sie zu begleiten und um den Betroffenen zu helfen, sich in ein Pflegeprojekt einzufügen, egal wie dieses aussehen mag», erklärt Isabelle Pan, Leiterin der EISO. Neben den individuellen Leistungen soll das neue Team die Kontinuität der Pflege zwischen dem Spital und dem häuslichen Setting gewährleisten, die Wechsel der zuständigen Pflege- und Betreuungsfachpersonen reduzieren und den Austausch von Informationen mit den Partnern des Genfer Onkologie-Netzwerks erleichtern.



«Die Diagnose Krebs schlägt ein wie eine Bombe. Wir sind da, um die Erkrankten und ihre Angehörigen zu begleiten.»

Isabelle Pan, Leiterin der EISO

#### Für alle Arten von Krebs zuständig

Die Umsetzung des Pilotprojekts wurde durch Covid-19 auf den Kopf gestellt. «Die Pandemie hat das Projekt zunächst verzögert und dann beschleunigt», sagt Isabelle Pan. Mit der zweiten Covid-Welle im November 2020 geriet die Onkologie-Abteilung des Universitätsspitals Genf (HUG) in Schwierigkeiten in Bezug auf die Betreuung von Krebspatientinnen und -patienten. Für diejenigen Betroffenen, die Pflege benötigten, welche normalerweise ambulant erbracht wird, wandte sich das HUG darum an imad. Vier Pflegefachpersonen, die ursprünglich für die Entwicklung des EISO-Projekts zuständig gewesen waren, wurden zeitweise mit der Versorgung dieser Patientinnen und Patienten betraut. «Einige Betroffene wollten nicht mehr ins Krankenhaus gehen, weil sie Angst hatten, sich mit Covid anzustecken», sagt Isabelle Pan. Das Ziel bestand also darin, Spitalbetten frei zu machen und die Risiken für diese besonders gefährdeten Menschen zu verringern.

Nach dieser vorübergehenden Unterbrechung aufgrund der Gesundheitskrise wurde das EISO-Projekt auf Basis einer gemeinsamen Planung von imad und dem HUG mit neuem Schwung wieder aufgenommen. «Ursprünglich sollten wir einen einjährigen Versuch mit etwa 20 Patienten mit onkologischen Erkrankungen der Lunge oder des Verdauungstrakts durchführen, aber wir haben unsere Aufnahmekriterien geöffnet», erläutert die Teamleiterin. Sehr schnell musste das Pilotteam alle Arten von Krebs behandeln. Und innerhalb von drei Monaten wurde die Grenze von 20 Klientinnen und Klienten überschritten.

#### Komorbidität, prekäre Lebensumstände oder Kleinkinder

Das EISO-Team, das im ganzen Kanton Genf tätig ist und stark nachgefragt wird, hat die Zahl seiner Mitarbeitenden im Laufe der Monate mehr als verdoppelt und besteht nun aus elf Personen: «In den vergangenen sieben Monaten haben wir eine Fachangestellte Gesundheit, eine Hauspflegerin und vier Pflegefachpersonen eingestellt», erklärt Isabelle Pan, die vom Mehrwert ihres Teams überzeugt ist.

Alle Anfragen zur onkologischen Nachsorge, welche das HUG entgegennimmt, werden an die EISO weitergeleitet, die als zentrale Anlaufstelle für die Betroffenen dient. «Patientinnen und Patienten, die stabil sind und keine Komorbiditäten oder erschwerenden Faktoren vorweisen, werden von den normalen Spitex-Teams betreut, sofern sie einen Bedarf an pflegerischen Leistungen haben», erklärt Isabelle Pan. Das EISO-Team wird hingegen bei volljährigen Klientinnen und Klienten mit einer aktuellen onkologischen Erkrankung tätig, wenn kleine Kinder, soziale Isolation, finanzielle Schwierigkeiten, eine grosse Sprachbarriere oder eine grosse Anzahl von Betreuungspersonen involviert sind. «Derzeit pflegen und betreuen wir 38 Klientinnen und Klienten im Alter zwischen 28 und 89 Jahren. Wir übernehmen ihre gesamte Versorgung, ganz nach ihren Bedürfnissen und Wünschen. Das bedeutet zum Beispiel auch, einkaufen zu gehen, eine Bluttransfusion zu verabreichen, bei der Körperpflege zu helfen oder den zuständigen Onkologen zu kontaktieren», umschreibt Isabelle Pan.

Das EISO-Team pflegt einen besondere Kontakt zu den Onkologinnen und Onkologen: «Wir kontaktieren sie einmal pro Woche für eine Bestandsaufnahme der Gesamtsituation unserer Klientinnen und Klienten. Dabei werden deren physischer und psychologischer Gesundheitszustand, aber auch deren Umfeld beurteilt», erklärt Isabelle Pan. In diesem Bericht gibt die fallführende Person auch an, ob die Einbeziehung weiterer Fachkräfte erforderlich ist. Die EISO arbeitet multidisziplinär: Vier Ergotherapeuten wirken im Team mit, ebenso wie eine Ernährungsberaterin und eine Sozialarbeiterin. «Menschen mit einer Krebserkrankung, die nicht im AHV-Alter sind, drohen schnell von finanziellen Einbussen betroffen zu sein, welche sie in Schwierigkeiten bringen können», erklärt Isabelle Pan.

#### Bei Bedarf die Verantwortung abgeben

Nach einem Jahr hat das EISO-Team bereits 120 Anfragen erhalten und 77 davon übernommen. «Die durchschnittliche Betreuungsdauer beträgt rund drei Monate», sagt die Teamleiterin. Die EISO-Pflegefachpersonen, die alle auf Onkologie und Palliativpflege spezialisiert sind, werden mit zahlreichen Todesfällen konfrontiert. «Etwa 80 Prozent unserer Klientinnen und Klienten befinden sich von Beginn weg in einer palliativen Situation, haben also eine weit fortgeschrittene onkologische Pathologie», erklärt Isabelle Pan.



Die Onkologie-Spezialisten arbeiten in Zweiergruppen. «Das gibt uns die Möglichkeit, bei Bedarf die Verantwortung abzugeben», sagt sie. Denn manche Situationen seien besonders belastend: «Wir haben junge Frauen mit kleinen Kindern verloren. Je nach unserem eigenen Hintergrund oder unserer familiären Situation kann uns dies stark berühren.» Ein Psychologe bietet darum auf freiwilliger Basis zwei Stunden Supervision pro Monat für alle Teammitglieder an.

### Menschen so gut wie möglich begleiten

Morgane Forest arbeitet seit der Gründung der EISO als Pflegefachfrau im Team. «Es ist ein Glück, Teil eines kleinen Teams zu sein, in dem alle die gleichen Vorstellungen von Pflege und die gleichen Werte teilen», sagt sie lächelnd. «Wir wissen, dass wir nicht da sind, um unsere Klientinnen und Klienten zu heilen, sondern um sie so gut wie möglich zu begleiten», ergänzt sie. Manche Begegnungen hinterlassen trotzdem Spuren. Morgane Forest erzählt zum Beispiel, wie sie zum ersten Mal einen Fall betreut hat. Es handelte sich um eine Frau in den Vierzigern, die an Eierstockkrebs im Endstadium litt. Sie war seit zwölf Jahren krank und wollte nicht

mehr ins Spital eingeliefert werden. Sie hatte sich auf ihren Tod vorbereitet, Fotoalben für ihren Mann gestaltet und Briefe an ihre Angehörigen geschrieben. Sie hatte sogar Schokolade für das gesamte EISO-Team gekauft, die sie hoffentlich zu Ostern verschenken konnte. «Nach mehreren Monaten, in denen wir sie jeden Tag betreut hatten, ging sie ruhig von uns», erzählt Morgane Forest. Die Pflegefachfrau hatte diese Klientin und ihren Ehemann, der immer sehr präsent an der Seite seiner Frau war, lieb gewonnen. «Manchmal lässt man ein kleines Stück von sich selbst in der Beziehung zurück», räumt sie ein. «Dann muss man es schaffen, sich wieder zu konzentrieren und weiterzumachen.»

«Wenn die Klientinnen und Klienten zu Hause so sterben, wie sie es sich wünschten, und gewissermassen in Ruhe gehen können, dann haben wir unsere Aufgabe erfüllt», sagt Isabelle Pan und fügt abschliessend eine positive Tatsache an: «Wir haben aber durchaus auch Klientinnen und Klienten, die sich in der Genesung befinden und darum unsere Pflege und Betreuung eines Tages nicht mehr benötigen.»

Flora Guéry

Anzeige

**Jetzt weiterbilden als Dipl. Pflegefachfrau HF/  
Dipl. Pflegefachmann HF**



**BZGS St. Gallen**  
Berufs- und Weiterbildungszentrum  
für Gesundheits- und Sozialberufe

**Neu als  
Teilzeit-  
Bildungs-  
gang**

# LUST AUF EINEN EINSTIEG IN DIE PFLEGE?

Der neue Teilzeit-Bildungsgang vermittelt in 3½ oder 4 Jahren auf attraktive Weise das Fachwissen für die professionelle Ausübung des Pflegeberufes. Als Dipl. Pflegefachperson HF sind Sie verantwortlich für die Einschätzung, Planung, Durchführung und Überprüfung der Pflege, mit dem Ziel, die bestmögliche Lebensqualität für die betreuten Menschen zu erreichen. Die Tätigkeiten umfassen ein breites Spektrum von Aufgaben der Gesundheitsversorgung.



QR-Code scannen und alles zum neuen  
Teilzeit-Bildungsgang erfahren.

**bzgs.ch**



eci 210011



Eine Familienmediation (hier ein Themenbild) durch die Spitex hilft allen Betroffenen, Konflikte zu klären.  
Themenbild: Getty Images

# Spitex-Mediation weicht verhärtete Fronten auf

Dank einer unerwarteten Spende konnte die Spitex Nidwalden das Angebot der Familienmediation für Angehörige schaffen. Eine erste Bilanz fällt positiv aus.

Viele ältere Klientinnen und Klienten wünschen sich, so lange wie möglich zu Hause zu wohnen. Oft lässt sich das nur erfüllen, wenn sich Angehörige engagieren. Beim Versuch, die nötigen «Ämtli» zu verteilen, reissen allerdings schnell Narben auf, prallen Ansichten aufeinander, Unfrieden entsteht. Aus Angst vor einer Konfrontation meiden die Angehörigen eine Familienkonferenz. Eine Art von Mediation wäre angebracht – nur: woher sollen sie diese nehmen? Die dazu nötige, neutrale und vertrauenswürdige medizinische Fachperson, bestens ausgebildet und mit einem Gespür für zwischenmenschliche Töne, muss schliesslich erst erschaffen werden – und genau dies hat die Spitex Nidwalden getan. Sie ermöglichte der Pflegefachfrau FH / BScN Natalie Wiler an der Hochschule Luzern eine einjährige berufsbegleitende Weiterbildung, die sie mit einem Certificate of Advanced Studies (CAS) in Mediation abschloss. Und so konnte das Angebot der Familienmediation für pflegende und betreuende Angehörige vor gut einem Jahr starten.

Innerhalb der ersten zwölf Monate kam die Mediation in fünf Fällen zum Zug – so wie kürzlich für ein Paar, das die

hauswirtschaftlichen Leistungen der Spitex in Anspruch nimmt. Der gut 80-jährige Walter Müller\* war mit seiner Paar- und Lebenssituation nicht mehr so ganz zufrieden. Seine 90-jährige Partnerin Vera Müller\* umsorge ihn nicht mehr so wie früher, lautete sein Vorwurf. Dass sie an Demenz erkrankt war und sich fortschreitend kognitive Veränderungen bemerkbar machten, klammerte er aus. Vielmehr forderte er ein grösseres Engagement der beiden Söhne, um seinen gewohnten Tagesablauf zu gewährleisten – doch ohne Erfolg. Irgendwann wanderten die Fotos der Söhne darum vom Stubenbuffet in die hinterste Ecke der Schublade.

Eines Tages meldete die fallführende Hauswirtschafts-Mitarbeiterin ihren Kolleginnen und Kollegen, dass es so nicht mehr weitergehen könne. Die Klientin leide unter dem häuslichen Unfrieden. Für die Arbeit der Spitex war dieser emotionale Schmelzbrand wie Sand im Getriebe. Natalie Wiler wurde beigezogen. «Als neutrale Fachperson empfinden man mich freundlich. Es schien so, als würden die Beteiligten eine Lösung suchen. Was ihnen fehlte, war die nötige Distanz und auch die Allparteilichkeit», berichtet sie. Im Ver-

lauf eines Gesprächs wendete sie die Werkzeuge an, die sie sich im Laufe ihrer spezifischen Weiterbildung angeeignet hatte: Zuhören, ernst nehmen, Möglichkeiten entwickeln und davon überzeugt sein, dass für jedes Interesse und für jede Herausforderung gemeinsam eine Lösung in einem strukturierten Prozess zu finden ist. «Und dies ohne grosses Tamtam», sagt sie. Allein die Anwesenheit einer neutralen Person weiche in diesem Fall die erhärteten Fronten auf. Und so überlegten sich die beiden Söhne schon bald, was sie zur Verbesserung der Situation beitragen könnten. Man definierte Besuchszeiten und beschloss die Durchführung gemeinsamer Freizeitaktivitäten. Auch der Spitex-Klient selbst zeigte sich verständnisvoll. Ihm seien alle Hintergründe der Situation gar nicht bewusst gewesen. «Jetzt verstehe ich vieles besser und freue mich über die gute Lösung. Wir haben doch tolle Söhne, nicht wahr?», sagte er. Inzwischen wurden die Fotos der Söhne wieder aufgestellt, und von der SpiteX-Haushaltshilfe gab es eine positive Rückmeldung: Bereits nach zwei Familienkonferenzen im Abstand von vier Wochen habe sich die Situation der Klientin deutlich verbessert.

#### Positive Bilanz

Eine Familienmediation lehnt sich in der Regel immer an das gleiche Vorgehensmuster an: In einem ersten Schritt werden die Erwartungen und Sichtweisen offengelegt, bevor die Hintergründe wie zum Beispiel Gefühle, Motive und Befürchtungen zur Sprache kommen. «Der Ablauf einer Mediation ist klar strukturiert. Die Herausforderung ist, die Parteien auf diesem Weg zu begleiten, damit sie selbst erkennen, wo das Problem liegt, warum es für den anderen ein Problem ist und wo ihre gemeinsame Lösung für das Problem ist», sagt Natalie Wiler. Das Wort «Konflikt» nimmt sie ungern in den Mund. «Alleine dieses Wort würde Türen schliessen. Häufig sind Erwartungen und Unsicherheiten das Problem, welche ein Ungleichgewicht zwischen Pflegenden und Angehörigen ohne definierten Auftrag auslösen.» Mediative Unterstützung ermögliche es den Betroffenen, dieses Ungleichgewicht selbst auszugleichen und verbindlich Aufträge innerhalb der Möglichkeiten der Einzelnen zu definieren. Dabei wird zwar ein Protokoll geführt – ein verpflichtendes Dokument unterschreiben muss aber niemand. «Das Engagement ist freiwillig und kann nicht eingefordert werden. Aber mit Geduld und professioneller mediativer Grundhaltung gelingt es, die verschiedenen Auffassungen auf einen gemeinsamen Nenner zu bringen – nämlich das Wohl der Klientin oder des Klienten», sagt sie.

Neben ihrer Tätigkeit als Fachverantwortliche bringen die Einsätze als Mediatorin zusätzlich Abwechslung und auch Befriedigung. «Alle bisherigen Gespräche verliefen konstruktiv», berichtet sie. So wie kürzlich, als zwei Herren und zwei Damen zur Familienkonferenz im Zuhause ihrer leicht an Demenz erkrankten Mutter erschienen. Es ging darum, dass sich die weit entfernt wohnende Tochter für ihre Mut-



**«Die Herausforderung ist, die Parteien zu begleiten, damit sie selbst erkennen, wo das Problem liegt, warum es für die anderen ein Problem ist und wo ihre gemeinsame Lösung für das Problem ist.»**

Natalie Wiler, Familienmediatorin

ter unbedingt einen Platz im Pflegeheim wünschte, während die anderen Geschwister die aktuelle Situation beibehalten wollten, sich aber ihrerseits mehr Engagement ihrer Schwester wünschten. Zu Beginn der Konferenz fielen noch Sätze wie «Das ist wieder die alter Leier!» oder «Das sagt er immer, wenn er gut dastehen möchte!». «Schulduzuweisungen gehören am Anfang dazu. Spricht man sie aus, ist man sie los und wird frei für Lösungen», erklärt die Mediatorin. Am besagten Treffen stellte sich jedenfalls bald heraus, warum die Tochter auf der Variante Heim bestand: Sie machte sich Vorwürfe, weil sie weit entfernt wohnt und sich nicht kümmern kann, wenn ihre Mutter zum Beispiel stürzt. Die Brüder hielten ihre Schwester hingegen für herzlos. «Du könntest dich ja auch mal einbringen», war deren Credo. Nun definierte man aber, was erfüllt sein muss, damit die Mutter weiterhin zu Hause leben kann, und ab welchem Punkt dies nicht mehr möglich sein würde. Beim Verabschieden bedankte sich die Tochter bei der Mediatorin. «Sie sagte, dass sie es noch nie erlebt habe, dass alle an einem Tisch sitzen und sich zuhören», berichtet Natalie Wiler.

#### Ein Jahr Ausbildung

Während ihrer einjährigen Ausbildung an der Hochschule Luzern war die Fachverantwortliche Pflege der SpiteX Nidwalden unter einem Dutzend Juristen, HR-Fachpersonen



Stadt Zürich  
Schulungszentrum Gesundheit

# WEITER KOMMEN

## Mit Fort- und Weiterbildungen im Arbeitsfeld Spitex

Mehr unter: [stadt-zuerich.ch/sgz-spitex](http://stadt-zuerich.ch/sgz-spitex)

Wir bilden. Spitex-Skills.

SGZ Campus



8280 Kreuzlingen  
Tel. ★ 071 672 70 80



365 Tage erreichbar



[www.heimelig.ch](http://www.heimelig.ch) Vermietung und Verkauf von Pflegebetten

## Im Alter zu Hause leben

Heimelig Betten möchte, dass Sie sich zuhause fühlen. Wir beraten Sie gerne und umfassend und übernehmen die erforderlichen administrativen Aufgaben mit den Kostenträgern. Heimelig Betten liefert schnell und zuverlässig, damit Sie Ihren Alltag zuhause weiterhin geniessen können.



Verein Ambulante Psychiatrische Pflege

## Werden Sie Mitglied im VAPP

Die Vollmitgliedschaft ist nur natürlichen Personen möglich.

Mitgliedschaft: CHF 165.– p.a.

Organisationen steht die Passivmitgliedschaft offen.

Der **Verein ambulante psychiatrische Pflege (VAPP)** setzt sich für die Verbreitung der APP, die Qualitätssicherung, die persönliche und fachliche Weiterbildung und die Vernetzung der ambulante psychiatrische Pflegenden ein.

### Die Mitglieder profitieren von:

- Der Fachzeitschrift «Psychiatrische Pflege»
- Workshop tagungen
- Fachtagung Ambulante Psychiatrische Pflege
- Internationale Vernetzung
- Regionalgruppen mit Intervention
- Regionale Vernetzung mit Fachaustausch
- Vermittlung von Fachweiterbildungen

[www.vapp.ch](http://www.vapp.ch) | Postfach 1315 | CH-2501 Biel | [info@vapp.ch](mailto:info@vapp.ch)

und Führungskräften die einzige aus dem Gesundheitsbereich. Bei einer Mediation geht es normalerweise um Scheidungen, Nachbarschaftskonflikte oder Mitarbeitergespräche. Addiert man den Aspekt Gesundheit, wird es herausfordernd, denn diese Konstellation ist noch nicht im Lehrbuch definiert. «So erfährt man zum Beispiel nicht, wie man einer an Demenz erkrankten Klientin eine Stimme gibt», erzählt Natalie Wiler. «Weil sich der Aspekt Gesundheit auch immer wieder verändert, ist bei einer Mediation der Erfolg nicht messbar und unter Umständen von kurzer Dauer. Es braucht vielleicht immer wieder neue Anläufe, man muss am Ball bleiben. Das ist schwierig, aber auch interessant. Was ich mir wünsche, ist der Austausch mit Berufskollegen bei der Spitex. Aber so viel mir bekannt ist, sind wir in dieser Art die ersten mit einem solchen Projekt.» Bei der Spitex Nidwalden hat man dieses Manko so neutralisiert, dass Natalie Wiler Unterstützung von der Pflegeexpertin Elsbeth Weissmüller erhält. «So können wir uns absprechen und Erfahrungen austauschen», erklärt sie.

### Eine Spende sorgte für Schub

Die Idee einer Familienmediation für Angehörige keimte bei Walter Wyrsh, Geschäftsleiter der Spitex Nidwalden, schon lange. Schliesslich machte der heute 62-Jährige selbst einschlägige Erfahrungen zum Thema. «Meine Schwiegermutter war an Demenz erkrankt. Die Familie meiner Frau ist gross. Eine Familiensitzung zur Koordination der ambulanten Pflege entpuppte sich als Knacknuss», erzählt er. «Die Stube war voller Leute und alle waren stets darauf bedacht, sich bei diesem emotionalen Thema ja nicht in die Haare zu geraten. Schliesslich bemerkte man ja als gelegentlicher Besucher auch nichts von der Demenzerkrankung. Und da sollte es nötig sein, sich zu engagieren? Wieso denn plötzlich? Obwohl es alle gut meinten, kamen wir bei der Diskussion auf keinen grünen Zweig», berichtet er weiter und fügt an, dass er und seine Frau nach so einem unbefriedigenden Familientreffen das Thema noch einmal diskutierten. Dem Ehepaar kam die Idee, Elsbeth Weissmüller in ihrer Funktion als Pflegeexpertin bei der Spitex Nidwalden zu bitten, das nächste Familientreffen zu moderieren. «Rückblickend bezeichne ich das als eine Art Ei des Kolumbus. Eine neutrale Fachperson zur Moderation, die hilft, Ansichten, Ansprüche und Erwartungen zu sortieren, war einfach genial», betont er.

Seit gut acht Jahren ist Walter Wyrsh Geschäftsleiter der Spitex Nidwalden. Hier pflegt und betreut am Standort Stans ein 175-köpfiges Team 1100 Klientinnen und Klienten. Bei der Planung der Weiterbildungen kam Walter Wyrsh nun vor gut zwei Jahren, angespornt von den eigenen guten Erfahrungen, das Thema Mediation in den Sinn. «Ich beschäftigte mich intensiver mit dem Thema und es packte mich so richtig», erinnert er sich. Die Begeisterung des Geschäftsleiters übertrug sich auf das Team; gemeinsam definierte man die Dienstleistung und entwarf einen Flyer.



**«Die Familienmediation nützt den Betroffenen und erleichtert die Erbringung von Spitex-Leistungen erheblich.»**

Walter Wyrsh, Geschäftsführer Spitex Nidwalden

Doch schnell merkte man, dass es für ein solches Projekt Geld braucht. Aus dem laufenden Betrieb liess sich dies nicht finanzieren, schliesslich sollte das Angebot ja kostenlos sein. Die Idee stand vor dem Aus. Erst durch eine glückliche Fügung wurde sie wieder aktuell: Als Walter Wyrsh im Juli 2019 über den Dorfplatz lief, tauchte plötzlich ein guter Bekannter auf und sagte: «Walti, gut, dass ich dich sehe. Hier hast du 5000 Franken für die Spitex. Macht etwas Schlaues daraus.» Walter Wyrsh traute seinen Ohren nicht. «Der Bestimmungszweck war mir sofort klar. Es war einer der tollsten Momente, die ich als Geschäftsführer erleben durfte», erzählt er. Der Spender möchte anonym bleiben. Er sorgte aber dafür, dass die Anschubfinanzierung sowie bis zu 40 Mediationen gesichert waren. «Was die Problematik der Nichtverrechenbarkeit der Zeit für die Familienmediation betrifft, schöpfen wir demnach noch aus diesem <Dorfplatztopf>», sagt Walter Wyrsh und ergänzt zufrieden: «Wir sind dankbar, dass wir eine so gute Sache starten durften. Die Familienmediation für pflegende Angehörige ist ein wertvolles Angebot. Sie nützt den Betroffenen und erleichtert die Erbringung von Spitex-Leistungen erheblich.»

Beatrix Bächtold

Ein CAS Mediation kann zum Beispiel an der Hochschule Luzern und der Zürcher ZHAW erworben werden. Für Fragen zum Angebot der Spitex Nidwalden dürfen sich Interessierte gern an Natalie Wiler wenden: 041 618 20 50; natalie.wiler@spitexnw.ch

\*Namen geändert



Fotos: Leo Wyden

# Der Umgang mit Emotionen ist oft herausfordernd

2017 wurden an der US-Universität Berkeley 27 Emotionen definiert: Angst, Ekel, Schrecken, Besorgnis, sexuelles Verlangen, Romantik, Nostalgie, Trauer, Wut, Schmerz, Überraschung, Erleichterung, Aufregung, Interesse, Langeweile, Verwirrung, Verzückung, Gelassenheit, Verlangen, ästhetische Wertschätzung, Bewunderung, Verehrung, Freude, Staunen, Belustigung, Zufriedenheit und Befangenheit. Viele davon, positive und negative, gehören zum Alltag der Spitex dazu. In diesem Fokusteil wird der Frage nachgegangen, wie der Umgang mit potenziell belastenden Emotionen gelingen kann. Im Einstiegstext wird auf Themen wie Selbstfürsorge, betriebliches Gesundheitsmanagement und Burnouts eingegangen. Danach werden Trauer und Wut als potenziell besonders belastende Emotionen fokussiert. Und zum Ausgleich zu den belastenden Emotionen wird in drei Kurzinterviews aufgezeigt, wie viel Freude die Arbeit bei der Spitex drei Menschen aus allen Sprachregionen bereitet.



Wo unterschiedlichste Menschen in den unterschiedlichsten Lebenslagen gepflegt werden, sind potenziell belastende Emotionen unvermeidbar. Können Pflegefachpersonen Trauer, Ekel, Angst, Verzweiflung oder Wut nicht gut verarbeiten, kann dies ihre physische und psychische Gesundheit stark belasten. Im Folgenden soll mit drei Themenblöcken aufgezeigt werden, wie «negative» Emo-

tionen in der Spitem gut verarbeitet werden können. In einem ersten Bericht wird über Massnahmen auf der individuellen Ebene diskutiert, im zweiten über Massnahmen auf der organisatorischen Ebene – und im dritten berichtet eine Burnout-Betroffene von ihren Erfahrungen.

Texte: Kathrin Morf, Fotos: zvg

## Individuelle Ebene: Die Wichtigkeit der Selbstfürsorge

Will eine Pflegefachperson ihre Eigenverantwortung in Bezug auf ihre psychische Gesundheit wahrnehmen, muss sie sich selbst reflektieren und für sich selbst sorgen, sagt Kinderarzt und Palliativ-Mediziner Jürg Streuli.

«Wenn eine Pflegefachperson nicht mit Emotionen umzugehen lernt, dann ist dies vergleichbar mit einem Schmied, der nicht mit Feuer umzugehen lernt», sagt Dr. med. Jürg Streuli, der sich intensiv mit dem Umgang des Gesundheitspersonals mit belastenden Emotionen auseinandersetzt. Jürg Streuli ist unter anderem Leiter Palliative Care für Kinder und Jugendliche am Ostschweizer Kinderspital, hat einen Dokortitel in Biomedizinischer Ethik und Recht erlangt und ist auch als Forscher und Dozent tätig. So wird er im Januar 2022 an der Universität Luzern den ersten Teil des Kurses «Selbstfürsorge und Selbstreflexion für Betreuungspersonen: Resilienz und Bewältigungsstrategien» leiten ([www.unilu.ch](http://www.unilu.ch)).

Von zentraler Bedeutung ist dieses Thema, weil Pflegefachpersonen in ihrem Beruf viele Emotionen durch Empathie mitempfinden oder direkt empfinden. Können sie mit diesen Emotionen nicht gut umgehen, wird die psychische Belastung zu gross und es drohen Langzeitfolgen wie Burnouts oder Depressionen. Das Thema ist in den vergangenen Jahren sogar noch dringlicher geworden, weil die emotionale Belastung der Pflegefachpersonen aufgrund von Personalknappheit und Corona-Pandemie zugenommen hat. So zeigte kürzlich eine Studie des Universitätsspitals Zürich, dass 29 Prozent des Pflegepersonals Symptome von Angststörungen zeigten und 25 Prozent Symptome für Depression.

### Als Teil des Systems mitfühlen, aber nicht mitleiden

Doch was ist mit der viel zitierten «professionellen Distanz» der Pflegefachpersonen? Heisst dies nicht, dass sie

von ihren Klientinnen und Klienten Abstand wahren und keine Emotionen an sich heranlassen sollten? Jürg Streuli widerspricht dieser Aussage. «Ich habe während meiner Arbeit keinen Abstand und will das auch nicht», betont er. Eine gute Pflege bedeute, dass Pflegefachpersonen Emotionen zulassen und empathisch auf ihre Patientinnen und Patienten und deren Angehörige eingehen. «Als Ausgangslage für die Verarbeitung von belastenden Emotionen müssen Pflegefachpersonen akzeptieren, dass sie keinen Abstand zum System rund um einen Patienten oder eine Patientin haben, sondern ein Teil davon sind. Sie beeinflussen das System mit dem, was sie tun oder nicht tun, sagen oder nicht sagen. Und sie werden durch das System beeinflusst. Erst wenn Pflegefachpersonen dies begreifen, können sie sich als Teil dieses Systems reflektieren.»

Auch wenn Pflegefachpersonen Emotionen zulassen dürften, müssten sie zwischen Mitleiden und Mitfühlen unterscheiden, stellt Jürg Streuli klar. Mitgefühl helfe Pflegefachpersonen, eine Stütze für die Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen zu sein. Leide die Pflegefachperson aber selbst, beeinträchtigt sie dies in dieser zentralen Aufgabe. Auch in der Fachliteratur wird oft darauf hingewiesen, dass empathisches Mitleiden und Mitfühlen zwei unterschiedliche neurologische Prozesse sind, die unterschiedlich belastend sind.

### Resilienz und das Salutogenese-Modell

Was den Schutz vor belastenden Emotionen betrifft, ist derzeit «Resilienz» in aller Munde. Resiliente Menschen



«Pflegefachpersonen müssen lernen, auch auf ihre eigene psychische Gesundheit zu achten.»

Jürg Streuli, Kinderarzt und Palliativ-Mediziner

sind psychisch widerstandsfähiger, können belastende Emotionen also besser aushalten und konstruktiv verarbeiten. Auch wenn Resilienz in der Fachliteratur unterschiedlich definiert wird, gilt sie zumeist als lernbar. Jürg Streuli verweist in diesem Zusammenhang auf das Salutogenese-Modell des Medizinsoziologen Aaron Antonovsky (1923–1994). Antonovsky zeigte auf, dass das sogenannte Kohärenzgefühl zentral für die Entstehung von Gesundheit ist. Dieses Gefühl setzt sich zusammen aus Verstehbarkeit, Bedeutsamkeit und Handhabbarkeit. «Dieses Modell beschreibt, was Resilienz in der Pflege bedeutet: Um mit schwierigen Situationen umgehen zu können, muss eine Pflegefachperson die Situation dank ihres Fachwissens verstehen, einen Sinn in ihr sehen und sie durch gute Bewältigungsstrategien handhaben können», sagt Jürg Streuli.

#### **Selbstwahrnehmung, -reflexion und -fürsorge**

Aber welche Strategien können Pflegefachpersonen konkret helfen, mit belastenden Emotionen umzugehen? «Meiner Meinung nach braucht es zuallererst Selbstwahrnehmung und Selbstreflexion», sagt Jürg Streuli. Eine Pflegefachperson sollte sich ihre eigenen Verständnisse, Werte, Bedürfnisse und Erwartungen bewusst machen. Und dann sollte sie reflektieren, wie sich diese auf ihre Emotionen während der Arbeit auswirken. «Wichtig ist zum Beispiel das eigene Rollenverständnis», fügt Jürg Streuli an.

Eine Pflegefachperson habe oft hohe Erwartungen an ihre Wirksamkeit. Werde diese Wirksamkeit eingeschränkt, beispielsweise durch die ablehnende Haltung eines Patienten oder durch unterschiedliche Meinungen im Team, dann verursache dies einen Rollenkonflikt und moralischen Stress. «Diesen moralischen Stress halte ich für eine Hauptursache für Burnouts in der Pflege», sagt der Palliativmediziner.

Selbstreflexion reiche aber nicht, sagt Jürg Streuli: «Die Pflegefachperson muss auch den Schritt zur Selbstfürsorge schaffen. Wichtig ist zum Beispiel, dass sie ihre Arbeit mit ihren Grundsätzen in Einklang bringen kann.» Möglich sei dies durch Gefässe, welche es den Mitarbeitenden der Pflege ermöglichen, ihr Rollenverständnis zu reflektieren. Die Moderatorin solcher Gespräche müsse den Teilnehmenden klarmachen, welchen Rahmenbedingungen die Pflege unterliegt und dass sie deswegen nicht immer ihre optimale Wirksamkeit entfalten kann. «Dies müssen Mitarbeitende in der Pflege ein Stück weit aushalten können», sagt Jürg Streuli. «Sie müssen aber auch ihre Schadensgrenzen festlegen. Wird diese Grenze überschritten, zum Beispiel wenn die Sicherheit eines Patienten durch Zeitdruck gefährdet ist, muss sich die Pflegefachperson wehren. Sonst wird ihr moralischer Stress zu gross.»

#### **Achtsamkeit und andere Coping-Strategien**

Im Zusammenhang mit Selbstfürsorge wird in der Fachliteratur oft auf die Wichtigkeit von Achtsamkeit hingewiesen. Auch Pflegefachpersonen können Achtsamkeit praktizieren, indem sie ihr Bewusstsein und ihre Aufmerksamkeit auf aktuelle Erfahrungen und Emotionen konzentrieren, ohne diese zu bewerten. Laut Studien verringern Achtsamkeits-Interventionen zum Beispiel Burnouts und Ängstlichkeit in der Pflege. Meist fokussieren Studien die «achtsamkeitsbasierte Stressreduktion» (Mindfulness-Based Stress Reduction, MBSR). Dieses vom US-Molekularbiologen Jon Kabat-Zinn entwickelte Programm verspricht Stressbewältigung durch gezielte Lenkung von Aufmerksamkeit. Jürg Streuli verweist in Bezug auf das Thema Achtsamkeit gerne auf den vietnamesischen Buddhisten Thich Nhat Hanh. Dieser hat einfache Übungen entwickelt, mit denen Meditation in alltäglichen Situationen gelingen und Achtsamkeit eingesetzt werden kann, um Herausforderungen entspannt zu begegnen.

Achtsamkeitsübungen können also dazu beitragen, dass Pflegefachpersonen sich besser für belastende Emotionen wappnen und besser mit ihnen umgehen können. In der Fachliteratur finden sich unzählige solcher Bewältigungsstrategien gegen Stress (auch: Coping-Strategien). Häufig genannt werden zum Beispiel:

- **Emotionale Selbstregulation:** Unterschiedlichste Praktiken wie MBSR, autogenes Training oder auch einfache Atemübungen helfen beim Verarbeiten von Emotionen. Hilfreich sein kann hier auch die Freude am Pflegeberuf: Gemäss der Broaden-and-Build-Theorie von Barbara

Fredrickson erweitern positive Emotionen unseren Horizont und helfen beim Aufbau von Ressourcen. Emotionen wie Freude können zudem in belastenden Situationen heraufbeschworen werden, um die Auswirkungen von negativen Emotionen zu reduzieren. Darum wird in dieser Ausgabe auch auf die Freude an der Arbeit bei der Spitex eingegangen (vgl. Interviews S. 27, 33, 39).

- **Kompensationsstrategien:** Pflegefachpersonen können mit einer anderen Tätigkeit einen Ausgleich zu belastenden Emotionen im Beruf schaffen, zum Beispiel durch Sport, Zeit mit Freunden und Familie oder eine künstlerische Tätigkeit. Jürg Streuli selbst hilft unter anderem ein Sprung in den kalten Teich hinter seinem Haus, um von belastenden Emotionen «abzuschalten».
- **Kognitive Strategien:** Dazu gehört beispielsweise das genaue Dokumentieren und Analysieren der emotionalen Reaktion eines Klienten, wodurch die Pflegefachperson das Erlebte abstrahieren und einordnen kann.
- **Soziale Strategien:** Indem man belastende Emotionen teilt, kann man sie potenziell besser verarbeiten, zum Beispiel im Team. «Der Austausch im Team ist meiner Meinung nach als Coping-Strategie in der Pflege zentral, weil Pflegefachpersonen dort auf Menschen treffen, die ihre Belastungen genau verstehen», sagt Jürg Streuli. «In der Pflege wird zum Teil unterschätzt, wie wichtig das Team bei der Verarbeitung von Belastungen ist. Das gilt auch für interprofessionelle Teams.»

### Den Mut haben, Hilfe zu holen

Eine immer wirksame Bewältigungsstrategie gebe es indes nicht, stellt Jürg Streuli klar. «Jede Pflegefachperson sollte herausfinden, was ihr persönlich hilft. Am besten probiert sie verschiedene Strategien mit Freude aus.» Eine Regel ist laut Jürg Streuli aber für alle wichtig: «Auch wenn dies vielen Pflegefachpersonen nicht einfach fällt: Bemerkten sie, dass belastende Emotionen in ihrem Leben überhandnehmen und sich vielleicht sogar erste Anzeichen einer Erkrankung erkennen machen, dann müssen sie sich Hilfe holen.»

Zusammenfassend plädiert Jürg Streuli dafür, dass Mitarbeitende der Pflege ihre Eigenverantwortung bezüglich belastender Emotionen wahrnehmen. «Pflegefachpersonen haben durch ihre Nähe am Krankenbett oftmals einen anderen Einblick in die Emotionen der betroffenen Familien als Ärzte», sagt er. «Aber sie müssen auch lernen, nicht nur auf die psychische Gesundheit ihrer Klientinnen und Klienten zu achten, sondern auch auf ihre eigene.»

*Jürg Streuli ist auch Gründungspräsident von «Pallivia», einem 2020 ins Leben gerufenen Netzwerk für Kinder mit lebensverkürzenden Krankheiten, das zum Beispiel das «Pallivia Phone» anbietet. Pallivia unterstützt lokale Ressourcen wie Kinderarztpraxen und Kinderspitex-Organisationen in der Begleitung und Betreuung von Kindern mit lebensverkürzenden Krankheiten und ihren Familien und in ihrer Zusammenarbeit mit Zentrumsspitalern. Mehr Informationen: [www.pallivia.ch](http://www.pallivia.ch)*

## Organisatorische Ebene: BGM hilft bei belastenden Emotionen

Im Folgenden wird insbesondere am Beispiel der Spitex Kempt ZH beleuchtet, wie Spitex-Organisationen ihren Mitarbeitenden beim Verarbeiten von belastenden Emotionen behilflich sein können.

«Psychosoziale Risiken lassen sich ebenso systematisch angehen wie andere Risiken im Bereich Sicherheit und Gesundheitsschutz», betont das Staatssekretariat für Wirtschaft (Seco). Das Arbeitsgesetz verpflichte alle Arbeitgeber dazu, gegen psychosoziale Risiken wie Stress vorzugehen und damit die psychische und physische Gesundheit der Arbeitnehmenden zu schützen. Auch Spitex-Organisationen müssen all ihren Mitarbeitenden helfen, mit emotionalen Belastungen umzugehen – also ihren Mitarbeitenden der Pflege

genauso wie beispielsweise auch ihren Hauswirtschafts-Mitarbeitenden. Gelingen kann dies einer Spitex-Organisation im Rahmen eines systematischen betrieblichen Gesundheitsmanagements (BGM; vgl. auch Spitex Magazin 5/2021). «Auch für kleinere Spitex-Organisationen lohnt sich die Investition in BGM nicht nur menschlich, sondern auch finanziell. Denn durch BGM werden Absenzen verhindert, der Personalerhalt verstärkt sowie die Produktivität und die Qualität der Leistungen einer Organisation verbessert», er-

klärt Jasmin Wyss. Die Pflegefachfrau HF ist zu 30 Stellenprozent als BGM-Verantwortliche bei der Spitex Kempt ZH tätig, die 80 Mitarbeitende zählt. Sie hat ein Masterstudium in Gesundheitsförderung absolviert und in ihrer Masterarbeit unter anderem belastende Emotionen in der Spitex thematisiert. Im Folgenden umreist sie, was jede Spitex-Organisation im Rahmen eines systematischen BGM zum Beispiel tun kann, um Mitarbeitende in Bezug auf den Umgang mit belastenden Emotionen zu stärken und zu unterstützen.

### Grundlage: Eine Kultur der (Selbst-)Fürsorge

Jasmin Wyss ist mit Jürg Streuli einig, dass Spitex-Mitarbeitende Selbstfürsorge praktizieren müssen (vgl. Bericht S. 17). «Der Willen zur Selbstfürsorge bringt den Mitarbeitenden aber nur dann etwas, wenn die Organisation ihnen eine Unternehmenskultur bietet, in der die Gesundheit aller Mitarbeitenden wichtig ist. Ist dies nicht der Fall, müssen BGM-Verantwortliche einen Kulturwandel anstossen», sagt sie. Laut der STRAIN-Studie der Berner Fachhochschule ist eine gewichtige Grundlage für eine solche Kultur, dass die Führungspersonen selbst keiner zu grossen Belastung ausgesetzt sind (vgl. Spitex Magazin 5/2021). «BGM-Verantwortliche müssen darauf achten, dass alle Vorgesetzten die Ressourcen für eine wertschätzende, partizipative Unterstützung ihrer Mitarbeitenden haben und gute Vorbilder in Bezug auf das Thema Selbstfürsorge sind», bekräftigt Jasmin Wyss. Um dies zu erreichen, sind auch die Führungspersonen den BGM-Regeln der Spitex Kempt unterstellt. Das heisst zum Beispiel, dass sie im Falle von auffälligen Absenzen zum «Gesundheitsgespräch» erscheinen müssen.

### Ein systematisches Absenzenmanagement

Ein systematisches BGM kann die hohe Anzahl der Absenzen in der Pflege stark reduzieren (vgl. Spitex Magazin 4/2019).

«Auch für kleinere Spitex-Organisationen lohnt sich die Investition in BGM.»

Jasmin Wyss, BGM-Verantwortliche Spitex Kempt

Auch Jasmin Wyss überwacht und analysiert alle Absenzen. Dabei gilt: Wer dreimal innert sechs Monaten oder länger als 10 bis 14 Tage ausfällt, den lädt sie genauso zum Pflichtgespräch ein wie Personen, deren Grund für die Absenz Anlass zur Sorge gibt. «In diesen Gesundheitsgesprächen klären wir, ob private oder berufliche Belastungen zur Absenz geführt haben und wie man diese reduzieren oder eliminieren kann», erklärt sie. Die Lösung könne eine Auszeit, eine Vermittlung zwischen Arbeitskollegen oder eine Pause von belastenden Settings wie Palliativ-Situationen sein. «Die Herausforderungen und Lösungen in Bezug auf die Überbelastungen von Mitarbeitenden sind so individuell wie die Menschen selbst.»

Die Auswertung der Absenzen kann indes auch ergeben, dass Massnahmen auf betrieblicher Ebene nötig sind. Bei der

Spitex Kempt zeigte sich vor einiger Zeit zum Beispiel, dass kurzfristige Änderungen oder Ausfälle im Team viele Mitarbeitende stark belasteten. «Darum führten wir eine Schichtverantwortung ein, die am Abend und

am Wochenende Ansprechperson für Fragen ist und die Koordination übernehmen kann, wenn Mitarbeitende zum Beispiel irgendwo festsitzen. Im Frühdienst ist die Tagesverantwortung im Büro und übernimmt diese Funktion – und kann auch selbst einspringen, wenn jemand kurzfristig ausfällt. Zudem bauen wir einen Pool von Mitarbeitenden auf, die bei Absenzen einspringen können.»

Zum Absenzenmanagement gehört auch die Begleitung und Wiedereingliederung von Mitarbeitenden im Falle von langfristigen Erkrankungen wie einem Burnout. Untersuchungen zeigen, dass die Rückkehr in den Beruf nach langfristigen psychischen Erkrankungen oft schwierig ist. Bei der Spitex Kempt hat bisher ein sanftes Vorgehen zum Erfolg geführt. «Die Wiedereingliederung wird gut vorausgeplant und dann langsam durchgeführt und immer wieder reflektiert, wobei die betroffene Person sowie deren therapeutische und ärztliche Betreuungspersonen den Takt vorgeben», erklärt Jasmin Wyss, die dazu beitragen möchte, dass viele Burnout-Betroffene in die Pflege zurückfinden. «Denn wir brauchen diese Fachkräfte. Zudem haben Burnout-Betroffene einen sehr reflektierten Blick auf Themen wie Selbstfürsorge und einen Blick für Stressoren im Betrieb, und davon kann die ganze Organisation profitieren.»

### Ein Netzwerk für externe Unterstützung

Gesundheitsförderung Schweiz weist darauf hin, dass Organisationen die psychischen Probleme ihrer Mitarbeitenden keineswegs allein bewältigen müssen. Stattdessen sollten sie ein Netzwerk aus Unterstützungsangeboten aufbauen. Die Spitex Kempt hat zum Beispiel ein Abonnement für das Unterstützungsangebot von Kriseninterven-

## Spitex Stadt Luzern für BGM ausgezeichnet

Die Spitex Stadt Luzern betreibt ein besonders erfolgreiches BGM. Ende Oktober wurde die Spitex-Organisation, die in dieser Ausgabe zum Umgang mit Trauer befragt wird (vgl. Bericht S. 28), von Gesundheitsförderung Schweiz mit dem Label «Friendly Work Space» ausgezeichnet ([www.gesundheitsfoerderung.ch](http://www.gesundheitsfoerderung.ch)). Hierfür musste sie eine Vielzahl an nachhaltigen Massnahmen zur Gesundheitsförderung ausweisen, reaktive genauso wie proaktive. «Die Spitex Stadt Luzern stärkt damit ihre wichtigste Ressource: die Mitarbeitenden. Dies wirkt auch nach aussen und unterstreicht das Image der Spitex Stadt Luzern als attraktive Arbeitgeberin», erklärt die Organisation in einer Medienmitteilung. [www.spitex-luzern.ch](http://www.spitex-luzern.ch)

tion Schweiz abgeschlossen. Diese Stiftung berät Betroffene und Entscheidungsträger während schwieriger Situationen ([www.kriseninterventionschweiz.ch](http://www.kriseninterventionschweiz.ch)). Für die Spitex Kempt hat sich dieses Angebot bewährt, insbesondere für die Unterstützung von Mitarbeitenden beim Bewältigen von besonders herausfordernden Situationen wie Suiziddrohungen oder Aggressionen (vgl. Bericht S. 34). «In herausfordernden Fällen hilft uns zudem das Care-Management der AXA. Und dieses kann uns wiederum an das Case-Management der Pensionskasse unserer Mitarbeitenden verweisen, das als neutrale Stelle für Vermittlung und Beratung agiert», fügt die BMG-Verantwortliche an. «Und viele unserer Mitarbeitenden suchen sich selbst Unterstützung, zum Beispiel eine psychologische Fachperson. Dies ist auch Teil des Prozesses, Selbstfürsorge zu lernen.»

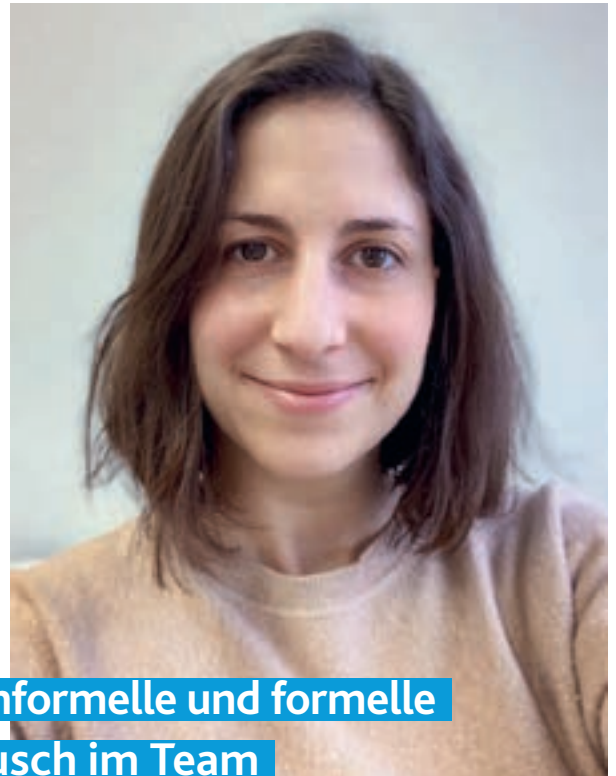
### Gefässe für geplante und spontane Gespräche

Laut der Fachliteratur ist der soziale Austausch über emotionale Belastungen äusserst wichtig – in festen Gefässen genauso wie in Ad-hoc-Gesprächen. Für eine umfassende Supervision sollten Spitex-Führungspersonen die Befindlichkeit von Mitarbeitenden also zum Beispiel in Rapporten und Fallbesprechungen thematisieren. Und sie sollten Gespräche proaktiv in die Wege leiten, wenn sie Anzeichen für eine emotionale Belastung von Mitarbeitenden erkennen. «Dann lade ich die betreffende Person zum Gespräch ein. Erscheinen muss sie, sagen muss sie aber nichts», erklärt Jasmin Wyss. Meist ergebe sich aber ein konstruktives Gespräch, auch dank ihrer Schweigepflicht.

Viele Gesundheitsgespräche werden auch geführt, weil die belasteten Mitarbeitenden selbst das Gespräch mit Jasmin Wyss suchen. «Als BGM-Verantwortliche bin ich eine neutrale Ansprechperson für alle Mitarbeitenden bei jeglichen Sorgen», sagt sie. Auch das Team sollte laut Jasmin Wyss gezielt als wertvolles BGM-Instrument eingesetzt werden. «Der informelle und formelle Austausch im Team muss gefördert werden, um das gemeinsame Verarbeiten von Emotionen zu ermöglichen», sagt sie. Denn das Team sei ein Ort, um sich selbst zu reflektieren, Belastungen zu äussern, Bestätigung zu erfahren und verschiedene Bewältigungsstrategien im Umgang mit belastenden Emotionen auszutauschen (vgl. auch Bericht S. 34).

### Schulung zu Themen wie Selbstfürsorge

Laut BGM-Fachpersonen ist das Sensibilisieren und Schulen von Mitarbeitenden zu Themen wie Selbstfürsorge wichtig. Passend dazu besuchten Vertreterinnen der Spitex Kempt einen Kurs über Achtsamkeit bei Susan Reinert Rupp vom MBSR-Verband Schweiz («Mindfulness-based stress reduction»; [www.mindfulness.swiss](http://www.mindfulness.swiss)). Die Erkenntnisse aus dem Kurs vermittelte Jasmin Wyss ihren Mitarbeitenden unter anderem durch einen ungewöhnlichen Adventskalender in ungewöhnlichen Zeiten: «Im Corona-Jahr 2020 habe



«Der informelle und formelle Austausch im Team muss gefördert werden.»

Jasmin Wyss, BGM-Verantwortliche Spitex Kempt

ich im Advent jeden Tag einen positiven Gedanken oder eine Achtsamkeitsübung für das Team aufgeschrieben», sagt sie. Ein andermal schulte Jasmin Wyss alle FaGe zum Thema Resilienz. «Resilienz kann man lernen, indem man sich selbst wahrnehmen und reflektieren lernt, verschiedene Coping-Strategien ausprobiert und lernt, Hilfe zu holen, wenn man Hilfe benötigt», ist sie überzeugt. Wichtig sei auch, dass das Thema Selbstfürsorge gleich zu Beginn der Arbeit bei der Spitex thematisiert werde. Darum entwickelt Jasmin Wyss derzeit ein detailliertes Einführungsprogramm für neue Mitarbeitende – und achtet besonders auf die Selbstfürsorge der Auszubildenden. Dies empfiehlt auch Gesundheitsförderung Schweiz und hat das Tool «Apprentice» entwickelt, um Arbeitgeber bei der Sorge um die psychische Gesundheit von Auszubildenden zu unterstützen ([www.fws-apprentice.ch](http://www.fws-apprentice.ch); vgl. SpiteX Magazin 5/2021).

### Datengrundlage statt Aktionismus

Eigene Erhebungen sind laut Expertinnen und Experten zentral für gezielte BGM-Massnahmen (vgl. SpiteX Magazin 5/2021). Auch Jasmin Wyss legt Wert darauf, «Aktionismus zu vermeiden und stattdessen ein datenbasiertes BGM zu betreiben». Dazu gehört nicht nur die umfassende Analyse der Absenzen: Die SpiteX Kempt führt auch alle zwei Jahre eine Zufriedenheitsbefragung der Mitarbeitenden mithilfe der Firma NPO durch (vgl. SpiteX Magazin 4/2021). Die bis-



**POMCANYS**

# ZEIGE WAS DU HAST

personalmarketing.ch

Die Agentur für Personalmarketing im Gesundheitswesen:  
Kreative Konzepte, Karriere-Websites und Rekrutierungskampagnen.



SmartLife  
Care 

## Zeit für Selbstbestimmung

Möglichst lange in den eigenen vier Wänden leben und sich dabei frei und sicher fühlen. Unsere stilvollen, dezenten Notrufuhren schenken Ihnen wertvolle Zeit, das Leben selbstbestimmter zu genießen - und dabei jede Sekunde zu wissen, dass Sie im Notfall auf schnelle Hilfe vertrauen können.



Wir beraten Sie gerne:  
Hotline 0848 65 65 65 (täglich von 6.30 bis 20.00 Uhr).  
[www.smartlife-care.ch](http://www.smartlife-care.ch)

SmartLife Care AG ist ein gemeinsames Unternehmen von:

 **swisscom**

**helvetia**   
Ihre Schweizer Versicherung

herigen Resultate wurden jeweils von den Mitarbeitenden kommentiert und in einem Gesundheitszirkel diskutiert, worauf konkrete Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet wurden. Zudem setzt die Spitex Kempt neu auf «Puls-Befragungen»: Alle Mitarbeitenden werden regelmässig in Kürze zu ihrem Wohlergehen befragt. «Damit können wir unser BGM zum Beispiel auch kurzfristig an negative Entwicklungen anpassen», sagt Jasmin Wyss.

#### Life-Domain-Balance und «Stopp!» sagen können

Laut der STRAIN-Studie ist die Arbeit an der «Life-Domain-Balance» – der Balance zwischen den Bereichen des Lebens, also vor allem die Balance zwischen Beruf und Privatleben – die wichtigste Massnahme zur Verbesserung des Personalerhalts im Gesundheitswesen (vgl. Spitex Magazin 5/2021). «Dementsprechend müssen BGM-Verantwortliche ihre Mitarbeitenden in allen Phasen ihrer Karriere dabei unterstützen, diese Balance aufrechtzuerhalten oder wiederherzustellen», fordert Jasmin Wyss. «Beharren Vorgesetzte stattdessen auf Schichten, Arbeitstagen und Penssen, wird die Situation der betroffenen Mitarbeitenden schnell problematisch.»

Abschliessend rät Jasmin Wyss allen Spitex-Mitarbeitenden, sich frühzeitig zu melden, wenn ihre Balance aus den Fugen gerät. «Und das können sie dann tun, wenn in der Spitex-Organisation ein Klima der Offenheit für solche Anliegen geschaffen wird», sagt sie. «Schlussendlich stehen bei der Spitex doch der Mensch, sein Wohlbefinden, seine Sicherheit und seine Gesundheit im Zentrum. Es wäre unauthentisch, wenn die Spitex diesen Grundsatz nicht auch auf ihre Mitarbeitenden anwenden würde.»

*Die Spitex Kempt setzt auch die Broschüre «Unfall – kein Zufall! Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in der Hilfe und Pflege zu Hause (Spitex)» der eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS) ein. In dieser sind unter anderem Massnahmen gegen psychosoziale Risiken aufgeführt. Für die Fotos der Broschüre haben übrigens Mitarbeitende der Spitex Kempt posiert. Jasmin Wyss' Masterarbeit «Familienfreundlicher Arbeitsplatz, freundlich für alle?» widmet sich dem Stress der Mitarbeitenden durch die Umstrukturierung einer Spitex-Organisation zu einem familienfreundlichen Arbeitsplatz. Sie ist auf Nachfrage erhältlich: [jasmin.wyss@spitexkempt.ch](mailto:jasmin.wyss@spitexkempt.ch)*

## Burnout-Betroffene: «Ich habe nicht auf meinen Körper gehört»

Spitex-Mitarbeiterin Michaela Meier\* hat vor einem Jahr ein Burnout erlitten. Mithilfe ihrer Arbeitgeberin findet sie derzeit langsam zurück in die Pflege – und achtet nun mehr auf Selbstfürsorge.

Obwohl Burnouts in der Pflege keine Seltenheit sind, ignorieren viele Betroffene erste Anzeichen – so auch Michaela Meier\*. Eineinhalb Jahre vor ihrem Zusammenbruch kündigte sich das Burnout mit ersten Symptomen an, aber die Spitex-Mitarbeiterin war der festen Überzeugung, alles im Griff zu haben. «Ich litt unter einem permanenten Erschöpfungszustand, redete mir aber ein, dass ich nur ein bisschen müde sei», erinnert sie sich. Michaela Meier nennt einige Charakterzüge ihr Eigen, welche bei Burnout-Betroffenen besonders häufig sind: Sie ist hilfsbereit, empathisch und besitzt eine grosse Teamfähigkeit sowie ein grosses En-

gagement für ihre Klientinnen und Klienten. Solche Charakterzüge sind es, welche ein Burnout besonders wahrscheinlich machen. «Ich bin zudem eine Perfektionistin und habe Ansprüche an die Pflege, die sich nicht immer mit der Realität vereinbaren lassen. Dies auszuhalten, musste ich nach meiner Erkrankung lernen», fügt sie an.

Ihr Team habe damals wegen akuter Personalknappheit einer grosse Arbeitslast bewältigen müssen. «Ich wusste: Wenn ich jetzt ausfalle, dann müssen meine ebenfalls belasteten Kolleginnen einspringen. Darum gönnte ich mir keine Pause», berichtet die Pflegefachfrau.

### Einen Monat fast nur geschlafen

«Im Herbst 2020 sagte mein Körper: «Du hörst nicht auf mich, dann klappe ich jetzt eben zusammen», berichtet Michaela Meier weiter. Die Spitex-Mitarbeiterin begann unter ausgeprägten Konzentrationsstörungen zu leiden, eine bleierne Müdigkeit lähmte sie. Zudem kämpfte sie mit Wortfindungsstörungen, was sie fürchten liess, dass sie an Demenz erkrankt war. «Hinzu kamen heftige Muskelverspannungen und Kopfschmerzen», fügt sie an. «Mein Hausarzt schrieb mich für einen Monat krank, und in dieser Zeit schlief ich fast nur. Aber ich fühlte mich danach nur ein bisschen besser.»

Dennoch kehrte sie mit einem 50-Prozent-Pensum zur Spitex zurück. «Nach drei Wochen klappte ich aber wieder zusammen», erzählt sie. «Ich fühlte mich an einem Tiefpunkt angelangt. Es machte mir Angst, dass ich meine Energiereserven ein bisschen aufladen, aber nicht halten konnte», erinnert sie sich. Deshalb begab sie sich für sechs Wochen in eine ambulante Therapie. «Während meiner ersten Krankenschreibung konsultierte ich eine Psychologin. Von ihr konnte ich die Diagnose Burnout aber noch nicht akzeptieren. In der ambulanten Therapie erklärte man mir, dass auch die Nervenzellen ein Organ seien und dass ich dieses Organ regelrecht heruntergewirtschaftet hätte. Meine überreizten Nerven könnten keine Informationen mehr aufnehmen. Diese Erklärung half mir, meinen Zustand als Krankheit zu akzeptieren.»

### Keine einheitliche Definition

Laut der Fachliteratur sind Burnout-Symptome einzuordnen in drei Kategorien: Erschöpfung, Distanzierung von der Arbeit und sich selbst sowie verminderte Leistungsfähigkeit. Eine einheitliche Definition für den Begriff «Burnout» sucht man jedoch vergebens. Stattdessen werden zuweilen die unterschiedlichsten Gesundheitszustände von einer normalen Erschöpfung bis zu einer Depression als Burnout betitelt. Ebenfalls umstritten ist, ob ein Burnout eine Krankheit ist. Die Weltgesundheitsorganisation (WHO) führt das Burnout in ihrer neuesten internationalen Klassifikation der Krankheiten (ICD-11; ab 2022 gültig) zwar auf – aber nicht als Krankheit, sondern als berufsbedingten «Faktor, welcher die Gesundheit beeinflusst».

In der Schweiz wird derweil seit Jahren diskutiert, ob das Burnout als Berufskrankheit anerkannt werden sollte. Gegner weisen darauf hin, dass Burnout-Fälle oft multifaktoriell verursacht sind und damit die Voraussetzungen einer Berufskrankheit nicht erfüllen. «Ich traf während meiner Therapie auch Menschen, die wegen ihrer familiären Situ-

ation ein Burnout erlitten haben», sagt Michaela Meier. «Mein Privatleben hat meine Krankheit aber nicht mitverursacht, wie mir meine Psychologin bestätigte.» Sie selbst habe sich mit der mangelhaften Akzeptanz des Burnouts als (Berufs-)Krankheit aber glücklicherweise bisher nicht weiter auseinandersetzen müssen, weil niemand ihre Krankheit hinterfragt habe; auch nicht ihre Krankenkasse.

In diesem Bericht wolle sie nicht nur anonym bleiben, weil sie noch nicht so stabil sei, um Feedback von allen Seiten zu bewältigen. Sondern auch, weil ihr durchaus schmerzlich bewusst sei, dass «die Gesellschaft psychische

Krankheiten noch lange nicht so akzeptiert wie physische.» Darum befürchtet sie, dass ihr Burnout fortan stets als Schwäche und als Risiko für jeden Arbeitgeber ausgelegt werde. Wie belastend diese Verurteilung sein kann, hat sie über eine Bekannte erfahren, die

ebenfalls in der Pflege arbeitet und ein Burnout erlitt. Dieser Bekannten wurde vom Arbeitgeber geraten, ihre stressige Freizeit zu reduzieren und sich im Beruf «zusammenzureissen». Als sie dies nicht zu tun vermochte, kündigte man ihr. «Umso mehr schätze ich meine Arbeitgeberin», sagt Michaela Meier.

### Von Vorgesetzten und vom Team getragen

Wie gross die Unterstützung durch ihre Arbeitgeberin ist, habe sie von Beginn weg erfahren. «Meine Chefin hat sich während meiner Krankenschreibung regelmässig nach meinem Gesundheitszustand erkundigt und mit mir die nächsten Schritte besprochen, aber nie Druck ausgeübt», berichtet sie. «Es war äusserst entlastend, dass sie mir das Gefühl vermitteln konnte, dass ich mir so viel Zeit für meine Genesung nehmen konnte, wie ich brauchte.»

Nach sechs Wochen in ambulanter Therapie fühlte sich Michaela Meier imstande, zur Spitex zurückzukehren. Sie begann mit einem 30-Prozent-Pensum und entschied alle zwei Monate, dass sie ihr Pensum um 10 Prozent erhöhen wollte. «Dass ich mein Tempo und auch meine Dossiers stets selbst bestimmen konnte, war äusserst wichtig», sagt sie. Auch ihr Team sei ihr von Beginn weg eine grosse Stütze gewesen. «Ich hatte Angst vor dem Wiedereinstieg, aber meine Mitarbeitenden haben mir diese Angst schnell genommen. Sie freuten sich sehr über meine Rückkehr, geben mir viel positives Feedback und tragen mich durch diese herausfordernde Zeit.»

### Das Finden von Coping-Strategien

«Noch brauche ich mehr Pausen als früher und habe manchmal Symptome, aber diese sind viel seltener gewor-

**«Es war äusserst wichtig,  
dass ich mein Tempo beim  
Wiedereinstieg selbst  
bestimmen konnte.»**

Burnout-betroffene Spitex-Mitarbeiterin



den», sagt Michaela Meier. Sie ist optimistisch, dass sie keinen Rückfall mehr erleiden wird. «Denn ich habe gelernt, dass ich der Krankheit nicht hilflos ausgeliefert bin. Ich kann nun auf meinen Körper hören, auftretende Symptome erkennen und Massnahmen ergreifen.» Um dies zu bewerkstelligen, habe man ihr in der Therapie «einen Blumenstraus an Coping-Strategien vorgestellt, aus dem ich passende aussuchen konnte». Sie habe zum Beispiel begriffen, wie wichtig Selbstfürsorge ist. «Ich musste lernen, dass ich mich auch einmal abgrenzen und eine Schicht nicht übernehmen darf, wenn ich Erholung benötige. Selbstfürsorge bedeutet nicht, dass man sein Wertesystem über den Haufen wirft. Denn ein Teamplayer sein und sich für das Wohl seiner Klientinnen und Klienten engagieren kann man nur dann gut, wenn man selbst gesund ist.»

Michala Meier lernte in der Therapie auch Atemübungen, die sie erfolgreich und dezent anwendet, sobald der Arbeitsalltag sie stark belastet. Auch Meditation und Sport helfen ihr beim Verarbeiten von belastenden Emotionen. «Ich habe den Leistungsdruck aus dem Sport entfernt. Jetzt jogge ich ohne Druck und ohne Trainingsziel, was meinen Cortisolspiegel senkt und mich entspannt», erklärt sie. Zudem lässt sie sich weiterhin psychologisch betreuen und wird regelmässig von einer Masseurin «durchgeknetet», um Muskelverspannungen vorzubeugen. Dank all dieser Massnahmen möchte Michaela Meier eines Tages wieder 8,5 Stunden pro Tag arbeiten können, derzeit sind es 5 bis 6 Stunden. Und sie möchte wieder auf ihr ursprüngliches 80-Prozent-Pensum erhöhen. «Meine Psychologin sagt, ich kann wieder ganz gesund werden, und das ist mein Ziel», sagt sie.

**Was die Spitex von Betroffenen lernen kann**

Ihr Burnout betrachtet Michaela Meier inzwischen als harte, aber lehrreiche Lebenserfahrung. Können von die-

ser Erfahrung vielleicht auch ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren, wie es BGM-Expertin Jasmin Wyss in Aussicht gestellt hat (vgl. Bericht S. 19)? «Das ist ein schöner Gedanke», sagt Michaela Meier lächelnd. «Ich bin sicher sensibler geworden, was mögliche Anzeichen für ein Burnout betrifft. Erzählt eine Kollegin von Schlaflosigkeit, frage ich zum Beispiel genauer nach.» Werde die eigene Arbeitslast zu gross, streiche sie nun verzichtbare Leistungen. Auch der Einsatz von temporären Mitarbeitenden entlaste. «Vorgesetzte sollten in Pools aus kurzfristig einsetzbaren Pflegefachpersonen investieren, um ihre Mitarbeitenden zu schützen», rät sie. Zudem schlägt Michaela Meier vor, dass alle Spitex-Mitarbeitenden in Themen wie Selbstfürsorge geschult werden. Und dass diese Themen im Spitex-Alltag jederzeit gelebt werden. «Dazu gehört zum Beispiel, dass man sich täglich fragt, wie es einem geht. Und dass Pausen wirklich eingezeichnet werden und freie Tage wirklich frei sind.»

Weiter kann die Spitex von Betroffenen lernen, wie eine herausfordernde Wiedereingliederung gelingen kann. In Michaela Meiers Fall führt bisher eine langsame, selbstbestimmte und von grosser Unterstützung geprägte Rückkehr zum Erfolg. «Generell kann gesagt werden, dass eine erfolgreiche Wiedereingliederung gegenseitiges Vertrauen voraussetzt», sagt sie. «Der Arbeitgeber muss darauf vertrauen können, dass die betroffene Person künftig Verantwortung für ihre Gesundheit übernimmt. Und die betroffene Person muss darauf vertrauen können, dass ihr Arbeitgeber in ihr einen Menschen sieht – und nicht ein Arbeitsinstrument, das schnellstmöglich wieder funktionsstüchtig gemacht werden soll.»

\*Name geändert

Anzeigen

**«Ihr Aus- und Weiterbildungs- institut IKP: wissenschaftlich – praxisbezogen – anerkannt.»**

Mit Option zum eidg. Diplom  
Neu: Finanzierung Ihrer Ausbildung durch Bundesbeiträge

**Körperzentrierte/ Psychologische/r Berater/in IKP**

Info-Abend: 13. Jan.

Psychosoziale Beratungskompetenz kombiniert mit Körperarbeit, Entspannungsübungen, Sinnfindung und Ressourcenstärkung. Optional mit eidg. Diplomabschluss. (3 Jahre, SGfB- anerkt.)

**Ganzheitlich- Psychologischer Coach IKP**

Info-Abend: 26. Jan.

Kompetenz in Psychologie und Coaching aus dem Bereich systemisch-lösungsorientierter psychosozialer Beratung. Mit Zertifikatsabschluss. (Dauer: 8 Monate)

Mehr Infos? [ikp-therapien.com](http://ikp-therapien.com)  
Tel. 044 242 29 30

IKP Zürich und Bern

EDUQUA **IKP**

Seit 30 Jahren anerkannt

**Palliative Care**

Begleitung in schwierigen Lebensphasen

**KLINIK SUSENBERG**

Wir sind für Sie da:  
Dr. med. Christel Nigg, Chefärztin  
Dr. med. Urania Kolyvanos Naumann, Leitende Ärztin  
Telefon 044 268 38 38  
[www.susenbergeklinik.ch](http://www.susenbergeklinik.ch)  
In einem Park am Zürichberg

**Persönlich. Engagiert.**

# Heute bestellen, morgen erhalten.

Knapp 13'000 Produkte für die Versorgung von Stoma, Wundbehandlung, Inkontinenz und Tracheostoma. Bis 17 Uhr bestellt, morgen an Ihren Spitexstützpunkt oder direkt zu Ihrem Klienten geliefert.

[publicare.ch](http://publicare.ch)



Ihr zuverlässiger Partner  
für Beratung und Lieferung  
medizinischer Hilfsmittel

 publicare

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

**zhaw** Gesundheit

## Familienzentrierte Pflege und Beratung

Erwerben Sie Grundlagenwissen, um familienzentrierte systemische Assessment- und Beratungsgespräche mit Patientinnen, Patienten sowie deren engsten Vertrauten zu führen. Mit Schauspielern trainieren Sie vielfältige Gesprächssituationen und bereiten sich so auf Ihren Praxisalltag vor.

**Weiterbildungsmodul**

Start: 2. Mai 2022

Mehr unter [zhaw.ch/gesundheits/weiterbildung](http://zhaw.ch/gesundheits/weiterbildung)

**lernwerkstatt**

**CHF 50.-**  
Frühbucherrabatt  
bis Ende  
Dezember 2021



**Berufsbildungs-Event 2022**

Wählen Sie aus 48 Workshops!

# Fit in der Berufsbildung

DI 22. März / MI 23. März / DO 24. März 2022

Programm und Anmeldung: [www.berufsbildungs-event.ch](http://www.berufsbildungs-event.ch)

## «Meine loyalen Mitarbeitenden waren eine grosse Quelle der Freude»

André Altermatt, Geschäftsführer der Spitex-Organisation des Kantons Jura, bereitet sich nach 26 Jahren bei der Spitex auf seine Pensionierung vor. Seine Arbeit, mit ihren vielen täglichen Überraschungen, hat ihm stets Freude bereitet.



«Ich hatte mit vielen Menschen zu tun, mit denen gemeinsam wir viel Schönes aufbauen konnten.»

André Altermatt

### Spitex Magazin: Würden Sie sich kurz vorstellen?

**André Altermatt:** Mein Name ist André Altermatt, ich bin verheiratet, habe eine erwachsene Tochter und wohne in Courfaivre JU. Mit fast 65 Jahren stehe ich einige Wochen vor der Pensionierung, und das nach einer zweigeteilten Karriere: Ich war 15 Jahre lang Lehrer und Rektor eines Gymnasiums, bevor ich in die Gesundheitsbranche wechselte und 1995 Generalsekretär der «Fédération des services d'aide et de soins à domicile du Jura» wurde, die im Jahr 2000 in die «Fondation pour l'aide et les soins à domicile» umgewandelt wurde. Ich habe Theologie und Philosophie studiert, einen Master in Kirchenrecht und in öffentlicher Verwaltung sowie ein CAS in Gesundheitsrecht absolviert. Ich habe Geschichte unterrichtet und inter-

essiere mich immer noch sehr für die lokale Geschichte. Zudem lese ich gern und spiele Trommel sowie Schlagzeug.

### Was bereitet Ihnen im Allgemeinen Freude an Ihrer Arbeit bei der Spitex?

Was den Charme einer Führungsposition ausmacht, sind die tagtäglichen Überraschungen. Ein Arbeitstag ist niemals langweilig und man weiss nie, was er bringen wird. Man muss also stets mit Unvorhergesehenem rechnen, was für mich stimulierend ist. Ziehe ich Bilanz, fällt mir auf, wie glücklich ich darüber bin, dass ich mit Mitarbeitenden eng zusammenarbeiten konnte, die loyal und präsent waren. Sie waren mir eine grosse Stütze. Meine Arbeit hat mir auch ein Gefühl der Nützlichkeit vermittelt. Ich habe von der Dankbarkeit unserer Klientinnen und Klienten durch Briefe, Spenden und kleine Aufmerksamkeiten erfahren. Das erklärt, warum meine Motivation bis heute ungebrochen ist. Man darf aber auch nichts idealisieren: Es gab auch Ernüchterungen und negative Überraschungen während meiner Arbeit bei der Spitex.

### In dieser Ausgabe geht es um den Umgang mit Emotionen. Wie gehen Sie mit Ihrer Freude an der Arbeit um, teilen Sie sie zum Beispiel gern?

Ich bin von Natur aus zurückhaltend und habe eine pragmatische Persönlichkeit, und als Geschäftsführer kann man sich manchmal etwas einsam fühlen. Allein gelassen wurde ich bei meinen Leitungsaufgaben aber nie: Ich hatte wichtige Kolleginnen und Kollegen in der stellvertretenden Leitung, Führungskräfte in den Abteilungen und einen Stiftungsrat, die mich unterstützten und entlasteten. Mit Familie und Freunden habe ich meine arbeitsbezogenen Emotionen hin-


gegen nur selten geteilt. Ich habe immer darauf geachtet, mein Privatleben von meinem Berufsleben zu trennen.

### Und welche freudigen Erlebnisse sind Ihnen aus Ihren 26 Jahren bei der Spitex besonders im Gedächtnis geblieben?

Die Gründung unserer Stiftung im Jahr 2000 war ein voller Erfolg, und seither gab es jedes Jahr neue Herausforderungen zu bewältigen. Zum Beispiel sind unsere Basisorganisationen zehnmal umgezogen. Heute bin ich mit der Vereinheitlichung der Prozesse und Arbeitsbedingungen zwischen unseren Standorten zufrieden. 2005 freute ich mich über die Einführung eines Gesamtarbeitsvertrags. Eine weitere Quelle der Freude war für mich die Zusammenarbeit mit den Kantonen der lateinsprachigen Schweiz in der CRRT, der Spitex-Regionalkonferenz für die Romandie und das Tessin. Sie ermöglichte mir den Erfahrungsaustausch mit Kolleginnen und Kollegen, die mit der Zeit zu Freundinnen und Freunden wurden. Und wenn es darum ging, in die Zukunft zu schauen, war Spitex Schweiz ein verbindendes Element und eine Referenz.

Unmittelbar vor meiner Pensionierung bin ich voller Emotionen. Ich hatte mit vielen Menschen zu tun, mit denen gemeinsam wir viel Schönes aufbauen konnten. Und ich hatte die Gelegenheit, einen letzten grossen festlichen Moment mit meinen Mitarbeitenden an der alle fünf Jahre stattfindenden Stiftungs-Gala mit rund 420 geladenen Gästen zu verbringen. Gemäss der Tradition stellt jede Abteilung eine Show auf die Beine, und es werden Spass und Freude geteilt. Die diesjährige vierte Gala stand unter dem Motto «20er-Jahre», war grandios – und eine Gelegenheit, unser 20-Jahr-Jubiläum zu feiern.

Interview: Flora Guéry



Trauer ist bei der Spitex ein wichtiges Thema.  
Themenbild: Leo Wyden

# «Trauer funktioniert nicht nach einem bestimmten Schema»

Trauer stellt in Bezug auf das Thema «Umgang mit Emotionen» eine besonders grosse Herausforderung für Spitex-Mitarbeitende dar. Caroline Kriemler, Pflegeexpertin Palliative Care beim Brückendienst der Spitex Stadt Luzern, spricht über Sterbebegleitung, die Trauerverarbeitung im Team, die Begleitung von trauernden Angehörigen und die Akzeptanz der Endlichkeit.

**Spitex Magazin: Sterben und Tod sind in unserer Gesellschaft weitgehend aus der Öffentlichkeit verschwunden und zum Tabu geworden. Dasselbe gilt für Trauer. Kaum jemand trägt zum Beispiel noch Trauerkleidung. Welche Auswirkungen hat dieser gesellschaftliche Wandel auf die Trauerarbeit von Spitex-Mitarbeitenden, die bei der Arbeit ja mit dem Tod konfrontiert werden?**

**Caroline Kriemler:** Ich sehe den Tod nicht als Tabuthema, da der öffentliche Diskurs darüber stattfindet. Was sich jedoch verändert hat, ist die Vorstellung eines guten Todes. Früher war das Sterben mit dem Alltag verbunden. Man hielt Totenwachen für die Verstorbenen ab und trug Trauerkleidung. Diese kollektiven Rituale sind individuellen For-

men gewichen. Verändert hat sich auch die Art, wie man stirbt. Die sorgende Gemeinschaft am Lebensende hat sich institutionalisiert. Rund 80 Prozent der Menschen hierzulande sterben in Gesundheitsinstitutionen, nicht zu Hause im Kreis der Familie. Gründe dafür sind komplexe Mehrfacherkrankungen und die damit verbundenen unvorhergesehenen Ereignisse, welche zu Hospitalisationen führen können, sowie der Wunsch der schwer kranken Menschen nach der Maximaltherapie. Die Spitex-Mitarbeitenden sind ein Teil der professionell Sorgenden am Lebensende. Sie tragen eine Mitverantwortung dafür, dass der verbreitete Wunsch, autonom und schmerzlos sterben zu können, möglichst in Erfüllung geht. Nebst der Pflege übernehmen

die Spitex-Mitarbeitenden deshalb auch Koordinationsaufgaben. Sie organisieren Hausarztbesuche und Freiwillige für eine Begleitung vor Ort in der Zeit, in der sie selbst nicht da sind. Die Spitex-Mitarbeitenden beschäftigt deshalb nicht nur der Tod der Klientinnen und Klienten, sondern sie kümmern sich auch um die Umstände des Todes.

### **Wie wichtig ist es, dass Spitex-Mitarbeitende beim Tod einer Klientin oder eines Klienten trauern?**

Trauer ist ein wichtiges menschliches Gefühl, unabhängig davon, ob man bei der Spitex arbeitet oder nicht. Auch wenn sie nicht gut erforscht ist, geht man davon aus, dass Trauer für die Seele extrem heilsam ist. Zudem kann gemeinschaftliches Trauern im Team sehr verbinden. Es ist tröstlich zu merken, dass man nicht allein ist in seiner Trauer. Weil Trauern sehr individuell ist und alle Mitarbeitenden anders mit einem Todesfall umgehen, geben wir als Institution keine allgemeinen Empfehlungen zur Trauerarbeit ab. Es ist jedoch klar, dass Abschiednehmen Zeit und Raum braucht.

### **Trauern ist also immer individuell. Gibt es demnach kein «richtiges» Trauern?**

Trauer funktioniert nicht nach einem bestimmten Schema, denn jeder und jede erlebt das Abschiednehmen und die Bewältigung eines Verlusts anders und kann Trauer anders zulassen. Es gibt deshalb kein Richtig oder Falsch beim Trauern. Eine normale Reaktion ist, dass Menschen den Kontakt mit der verstorbenen Person aufrecht erhalten wollen. Sei es durch den Besuch am Grab, durch einen inneren Dialog oder eine andere Form der Verbindung. Trauernden sollte man dies zugestehen. Es ist wenig hilfreich, sie abzulenken. Besser ist es, ihnen zuzuhören, da zu sein, ihnen beizustehen und auf vermeintlich tröstende Worte zu verzichten.

### **Sie haben erwähnt, dass Trauer Raum und Zeit braucht. Wie viel davon erhalten die Spitex-Mitarbeitenden dafür angesichts der Tatsache, dass Effizienz in der Pflege zu Hause so wichtig ist?**

Trauer zu zeigen und die Sehnsucht der Trauernden nach ihren verstorbenen Angehörigen mitzubegleiten, ist eine wichtige Voraussetzung für die Arbeit in einer Spitex-Organisation. Das gilt insbesondere für die Arbeit in den spezialisierten ambulanten Palliative-Care-Teams. Im Austausch über das Unfassbare kann man Hilflosigkeit und Ohnmacht auflösen oder im Team gemeinsam oder zumindest gemeinsamer tragen. Unsere Mitarbeitenden besitzen viel Erfahrung in der Onkologie und Palliative Care und haben die entsprechenden Zusatzqualifikationen für ihre Tätigkeit. Die Bedeutung der Selbstfürsorge ist ihnen deshalb bewusst. Selbstfürsorge ist Voraussetzung, um authentisch aus einer nicht bedürftigen Position mit anderen Menschen in Austausch treten zu können, ohne sich zu verausgaben. Der Dalai Lama hat es sehr schön ausgedrückt: «Damit jemand

imstande ist, wahrhaft Mitgefühl gegenüber anderen zu entwickeln, benötigt er oder sie zunächst eine Grundlage, auf der Mitgefühl kultiviert werden kann.» Diese Grundlage ist die Fähigkeit, mit den eigenen Gefühlen verbunden zu sein und für das eigene Wohlergehen zu sorgen. Das heisst, dass man sich auch in hektischen Zeiten im Brückendienst nach einem Todesfall oder einem herausfordernden Pflegeeinsatz die Zeit nimmt, um sich mit jemandem auszutauschen oder zum Beispiel eine Kerze anzuzünden.

### **Welche Hilfeleistung bietet die Spitex Stadt Luzern ihren Mitarbeitenden bei der Trauerarbeit?**

Wir unterstützen unsere Mitarbeitenden mit Angeboten auf Teamebene, auf organisatorischer Ebene und mit Weiterbildungen. Auf Teamebene haben wir ein Trauerfenster. Dies ist ein alter Fensterrahmen, den wir mit schönen Blumen schmücken. Stirbt eine Klientin oder ein Klient, schreiben wir ihren oder seinen Namen auf eine Wäscheklammer und heften diese an das Trauerfenster. So sehen Mitarbeitende, die ein paar Tage frei hatten, auf einen Blick, wer gestorben ist. Weiter gibt es bei uns eine Trauercke mit einem Trauerbuch. Darin dürfen alle Mitarbeitenden persönliche Beiträge zu einem verstorbenen Klienten oder einer verstorbenen Klientin machen. Dies tun sie in einer Vielfalt von Formen, so auch mit Zeichnungen und Illustrationen. Zudem haben wir monatlich zwei ethische Fallbesprechungen im Team nach METAP II. Dort können die Mitarbeitenden die Themen selbst einbringen. Nach einem für die Pflegefachperson und die Angehörigen dramatischen Pflegeeinsatz bei einem Einwanderer-Klienten in der Finalphase, mit schwerem Delirium, Einbezug des behandelnden Arztes und dann rasch eintretendem Tod organisierten wir für die Pflegefachperson zur Nachbearbeitung ein Einzelcoaching mit unserer Mitarbeiterin Andrea Paulo. Sie ist in interkultureller Kommunikation ausgebildet und kann in herausfordernden Fällen mit migrations- und kulturspezifischen Aspekten hinzugezogen werden. Weiter haben wir eine professionelle Supervision und führen alle zwei bis drei Monate im Rahmen unserer Teamsitzung ein frei gestaltbares Traueritual durch. Auf organisatorischer Ebene arbeiten wir mit der Firma Movis zusammen. Sie bietet im Auftrag von Unternehmen und Organisationen psychosoziale Beratungen für Mitarbeitende an. Die Gespräche sind vertraulich, für die Mitarbeitenden kostenlos und können per Telefon oder vor Ort stattfinden. Fünf bis sechs Prozent unserer Mitarbeitenden nutzen dieses Angebot. Die Rückmeldungen dazu sind sehr positiv. Ausserdem organisieren wir interne Weiterbildungen zum Thema. Dafür arbeiten wir mit namhaften Expertinnen und Experten zusammen, etwa dem deutschen Psychotherapeuten und Theologen Roland Kachler. Die Mitarbeitenden können auch einen Antrag auf eine externe Weiterbildung auf diesem Gebiet stellen.



**«Die Spitex-Mitarbeitenden sollten bei sich bleiben, das Gespür für sich behalten und nicht im Schicksal der Kranken aufgehen.»**

Caroline Kriemler, Pflegeexpertin Brückendienst Spitex Stadt Luzern

#### **Wie können sich Spitex-Mitarbeitende auf den Tod einer Klientin oder eines Klienten vorbereiten, sofern dies möglich ist?**

Sterben ist ein Teil des Lebens. Es fängt in der letzten Lebensphase an und endet mit dem Tod. Dieser kann plötzlich eintreten, zum Beispiel bei einem Herzinfarkt, oder schleichend voranschreiten. Für Fachpersonen ist der nahe Tod oft erkennbar, was auch durch Studien bekräftigt wird. Wer sich professionell mit dem Sterben beschäftigt, kennt unterschiedliche Krankheitsverläufe und die damit verbundenen Komplikationen. Das erlaubt es Fachpersonen, frühzeitig Schritte wie die medikamentöse Notfallplanung und die vorausschauende Betreuungsplanung einzuleiten. Der in einer Patientenverfügung verschriftlichte Wille und das Wissen darum hilft Pflegefachpersonen, im Notfall im Sinne des Klienten oder der Klientin richtig zu handeln.

#### **Trauer ist nicht die einzige Reaktion, die beim Tod eines Klienten oder einer Klientin auftreten kann. Ein Todesfall kann auch grundlegende Fragen zum Leben auslösen. Wie gehen die Spitex-Mitarbeitenden damit um?**

Welche Fragen zum eigenen Leben aufkommen, ist individuell. Es können Fragen sein wie: Wieso hat man keinen Anspruch auf ein gesundes, langes Leben? Wie möchte ich leben, damit ich am Ende nichts bereuen muss? Wie kann das Leben gut gelingen? Was lasse ich los, um ein sinnerfülltes Leben führen zu können, wenn ich um die Vergänglichkeit

weiss? Man stellt nicht das ganze Leben um, nur weil man mit Sterbenden arbeitet. Das Leben wird aber als kostbarer wahrgenommen. Mir selbst ist in den acht Jahren, die ich nun beim Brückendienst arbeite, bewusst geworden, dass einem das Leben nichts schuldet. Mit diesen Fragen und Erkenntnissen geht man am besten um, wenn man ihnen Raum gibt und sie nicht möglichst schnell beiseite schiebt.

#### **In der Corona-Pandemie gab es mehr Todesfälle, zudem starben viele Menschen von der Aussenwelt isoliert. Wie hat dies die Begleitung von sterbenden Klientinnen und Klienten und die Trauer um sie verändert?**

Wegen der Corona-Pandemie hatten wir überdurchschnittlich viele neue Klientinnen und Klienten, da viele Personen wegen des Besuchsverbots aus stationären Institutionen austreten wollten. Dies führte zu kurzfristig intensiven und herausfordernden Pflegesituationen. In einigen Fällen kam es zu Rehospitalisierungen, sodass manche Menschen trotzdem im Spital starben. Die betroffenen Angehörigen pflegten den Kontakt zu ihren geliebten Menschen vor allem mittels Zoom-Meetings und über WhatsApp. Dies machte es sehr viel schwieriger, Unausgesprochenes zu besprechen und sich «richtig» zu verabschieden. Insbesondere der Körperkontakt fiel zumindest zu Beginn der Pandemie weg. Dabei kann gerade die Mithilfe bei der «letzten Pflege» für die Bewältigung des Verlusts für Angehörige sehr heilsam sein: Kinder streicheln ihre verstorbenen Eltern immer wieder oder schminken sie ein letztes Mal. Diese Rituale, die uns beim Abschiednehmen und Trauern helfen, fanden nur rudimentär im kleinen Kreis statt, wenn überhaupt. Das Trauern hingegen kann nicht aufgeschoben werden. Ich glaube, diese Trauer, die keine Gefässe oder Rituale hatte, wird uns in irgendeiner Form noch einholen.

#### **Wie können Spitex-Mitarbeitende Klientinnen und Klienten, die ja auch um ihr eigenes Leben trauern, und deren Angehörige unterstützen, ohne dass es sie selbst zu stark belastet?**

Am Lebensende geht es darum, die Aufmerksamkeit auf das Erfüllende und Gute zu lenken. Was ist im Leben der sterbenden Person gut gelaufen, worauf ist sie stolz? Die Mitarbeitenden sollten bei sich bleiben, das Gespür für sich behalten und nicht im Schicksal der Kranken aufgehen. Sie begleiten die Sterbenden lediglich, aber deren Geschichte ist nicht ihre eigene. Deshalb sollten sie sich auch nicht für die teils heftigen emotionalen Reaktionen von Sterbenden verantwortlich fühlen, etwa wenn starke Wut aufkommt. Im Umgang mit den Angehörigen ist ein offenes Ohr wichtig. Eine gute Sterbebegleitung erfordert, dass man sich mit Interesse und authentisch auf Personen einlässt. Dabei kann uns der Gedanke leiten, dass wir zwei Augen und zwei Ohren, aber nur einen Mund haben. Das heisst, man sollte zuhören und beobachten, aber nicht zu viel reden.

### Welche Massnahmen können Sie in besonders herausfordernden Fällen treffen? Ziehen Sie zum Beispiel die Hausärztin beziehungsweise den Hausarzt oder die psychosoziale Spitex bei?

In den acht Jahren habe ich lediglich einmal eine freischaffende Psychoonkologin hinzugezogen, obwohl wir das Angebot regelmässig empfehlen. Angehörige befinden sich in einer Ausnahmesituation und sind selten bis gar nicht bereit, dass neben den Spitex-Mitarbeitenden noch weitere Personen vorbeikommen. Sie suchen sich für Gespräche in der Regel ein Mitglied des Spitex-Teams aus, zu dem sie besonders viel Vertrauen haben. Dies tun sie unabhängig von der Funktion dieser Person. Den Hausarzt ziehen wir prioritär für das Symptommanagement bei. Es kommt aber vor, dass ein sterbender Mensch explizit nach dem Hausarzt oder einem Seelsorger verlangt.

### Und wie hilft die Spitex Stadt Luzern Angehörigen bei der Bewältigung von Trauer?

Wir ermutigen die Angehörigen, die Bestatterinnen und Bestatter nicht unmittelbar nach dem Tod aufzubieten. Sie können den Toten oder die Tote bis zu vier Tage bei sich daheim behalten. Dies zu tun, kann eine Form der Verarbeitung sein. Und wie bereits erwähnt, dürfen die Angehörigen bei der «letzten Pflege» dabei sein und wenn gewünscht mithelfen. Etwa vier bis acht Wochen nach dem Tod eines Klienten oder einer Klientin besuchen wir die Angehörigen, sofern sie es wünschen, zu einem rund 45- bis 60-minütigen Trauergespräch. Dabei besprechen wir mit ihnen noch einmal, was passiert ist und wie sie den Sterbeprozess erlebt haben, würdigen ihre Leistung bei der Betreuung und klären allfällige offene Fragen. Manchmal erzählen die Angehörigen einige Anekdoten aus dem Leben des oder der Verstorbenen, oft fliessen auch Tränen. Da wir die Sterbephase und manchmal auch den Todeseintritt gemeinsam mit den Angehörigen erlebt haben und uns dies verbindet, ist dieses nochmalige Zusammenkommen wichtig. Zum Gespräch nehmen wir eine Kerze mit, welche wir von einer Werkstätte für Menschen mit einer Behinderung beziehen. Das Gespräch trägt zur gemeinsamen Trauerverarbeitung bei. Die Kosten dafür werden über den Spendenfonds der Spitex Stadt Luzern finanziert.

### Zum Schluss noch eine persönliche Frage: Welches sind Ihre Bewältigungsstrategien?

Ich verbringe viel Zeit in der Natur, wo ich mich gut entspannen kann. Allerdings benötige ich gar nicht so viel Bewältigung. Ich erachte es als Privileg, das Ende eines Menschenlebens miterleben zu dürfen, unterschiedlichste Biografien kennenzulernen und herauszufinden, was den Menschen im Leben Sinn gegeben hat. Sie auf dem letzten Teilstück ihres Lebensweges zu begleiten, gibt mir viel zurück. Das letzte Hemd hat bekanntlich keine Taschen. Beim Sterben werden

die Menschen von ihren Rollen und Funktionen geschält. Was übrig bleibt, ist der Kern des Menschseins. Sterbende haben unabhängig von ihrem sozioökonomischen Status dieselben Sorgen, Ängste und Fragen. Es ist denn auch nicht Geld, das das Leben ausmacht. Es sind die Beziehungen, die zählen. Am Lebensende sind den meisten Menschen die Familie und nahe Bezugspersonen das Allerwichtigste. Mein Herz ist durch meine Arbeit grösser und weicher geworden. Demut und Respekt vor dem grossen «Geheimnis» Sterben begleiten mich in meiner Arbeit. Zu Beginn meiner Tätigkeit beim Brückendienst war ich angehalten, mich im Umgang mit sterbenden Menschen zu verlangsamen und die gewohnte aktive Arbeitshaltung, die ich aus dem Akutspital kannte, zu reduzieren. Sterbende brauchen nicht täglich neue pflegerische Massnahmen und Medikamente. Sie werden damit überfordert. Das Wesentliche liegt darin, präsent und authentisch als Pflegende vor Ort zu sein. Für die bereichernden Begegnungen, die ich bei der Arbeit machen darf, bin ich extrem dankbar. Ebenso für die Auseinandersetzung mit den existenziellen Fragen des Menschseins. Es ist nicht selbstverständlich, dies im Rahmen der Berufsausübung machen zu können. Und ich bin mir bewusst, dass der Tod eines Tages auch zu mir kommen wird.

Interview: Karin Meier

## Zur Interviewten und zum Brückendienst

**Caroline Kriemler** arbeitet als Pflegeexpertin Palliative Care bei der Spitex Stadt Luzern. Sie berät und begleitet schwer kranke und sterbende Menschen sowie deren Angehörige bei besonderen psychosozialen und fachlichen Fragestellungen der Palliativpflege zu Hause. Weiter führt sie Gespräche zur persönlichen Vorausplanung im Falle der eigenen Urteilsunfähigkeit und leitet Reflexionen und Fallbesprechungen zu fachspezifischen, multiperspektivischen Fragestellungen in Bezug auf komplexe Palliativsituationen für Einzelpersonen und Teams. Anderen Organisationen steht sie bei Bedarf beratend bei. Caroline Kriemler ist Pflegefachfrau HF, zertifizierte Beraterin «Advance Care Planning» und hat das CAS Gesundheitsprävention und -förderung in Organisationen sowie ein Bachelorstudium in Kulturwissenschaften abgeschlossen. Derzeit absolviert sie ein Masterstudium in Palliative Care.

**Der «Brückendienst» der Spitex Stadt Luzern** steht für die spezialisierte Palliativ- und Onkologie-Pflege der Spitex Stadt Luzern. Er beschäftigt heute 20 Mitarbeitende, die über die Stadtgrenzen hinaus in vielen Agglomerationsgemeinden im Einsatz sind. Bei ihrer Arbeit sind sie nicht nur beratend tätig, sondern pflegen und betreuen die Betroffenen umfassend. Bis Ende 2020 begleiteten die diplomierten Pflegefachpersonen mit Zusatzausbildung rund 2000 Klientinnen und Klienten daheim bis zum Tod. Dieses Jahr feiert der Brückendienst sein 10-Jahr-Jubiläum. Ein Teil der Arbeit des Brückendienstes wird über Spenden und Stiftungsgelder finanziert. [www.spitex-luzern.ch/angebote-kosten-und-finanzierung/palliativ-onkologie-pflege](http://www.spitex-luzern.ch/angebote-kosten-und-finanzierung/palliativ-onkologie-pflege)

# Publicare Services – unsere digitalen Angebote

Publicare investiert viel in die Digitalisierung der Prozesse und Angebote, welche nicht zuletzt den Spitex-Organisationen dienen, die Effizienz im Arbeitsalltag zu unterstützen. Unser Angebot erstreckt sich grundsätzlich über die vier Bereiche Beratung, Sortiment, Services sowie Academy. Heute zeigen wir Ihnen auf, welche digitalen Angebote wir Ihnen im Bereich Services bieten.

Publicare in Oberrohrdorf ist ein wachsendes und seit 30 Jahren erfolgreiches Unternehmen – ihr zuverlässiger Partner für Beratung und Belieferung medizinischer Hilfsmittel. Das Sortiment umfasst knapp 13 000 Produkte von namhaften Herstellern aus den Bereichen Inkontinenz-, Stoma-, Tracheostomaversorgung sowie Wundbehandlung.

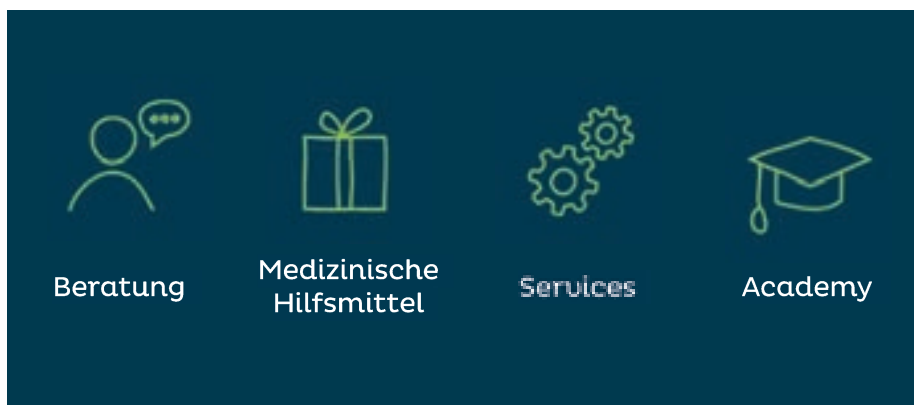
## Wohin bewegt sich Publicare, wenn es um die digitale Entwicklung geht?

### Materialschnittstellen an alle gängigen ERP-Systeme

Als Publicare-Kunde und Nutzer der verbreiteten ERP-Systeme bieten wir eine integrierte Schnittstelle für Ihre Materialbestellung an. Sei es für Perigon, Swing oder neu auch für Nexus: die Materialschnittstellen sorgen für eine Beschleunigung Ihrer Prozesse. Sie rufen den Publicare Online Shop direkt über den PC, das Tablet oder das Handy auf und setzen Ihre Materialbestellungen mit wenigen Klicks ab. Neukunden werden automatisch in unserem Kundenstamm angelegt.

### Konfigurierbares Webportal für Spitex-Organisationen

Der Publicare Shop lässt sich nebst der Integration in Ihr ERP auch bedürfnisgerecht konfigurieren. Sie legen selbständig Favoritenlisten an, definieren Berechtigungsfunktionen beim Zugriff sowie dem Sortiment und passen entsprechend den Prozess Ihren individuellen Bedürfnissen an. Sie bestimmen, aus welchem Sortiment Ihr Team bestellen soll und gestalten hiermit Ihre Ab-



läufe noch einfacher und intuitiver. Alle Bestellungen können jederzeit online eingesehen werden – unabhängig davon, ob diese via Telefon, E-Mail oder Webshop getätigt wurden.

### Der neue Publicare Rezept-Creator

Unsere neueste Errungenschaft ist der Rezept-Creator: das digitale Rezepterstellung-Modul, mit dem sich Rezepte einfach erstellen, direkt übermitteln und zur Unterschrift vorlegen lassen. Der digitale Rezept-Creator kann ausschliesslich mittels Logins genutzt werden und garantiert ein sicheres und schnelles Arbeiten. Er steht allen Rezeptierern sowie auch TherapeutInnen und MPAs im stationären und ambulanten Bereich zur Verfügung. Einmal mehr ist es unser Ziel, die Abläufe stark zu automatisieren und effizient zu gestalten.

Ferner bietet der Rezept-Creator eine Upload-Funktion von bereits bestehenden Rezepten, das Anlegen von persönlichen Vorlagen mittels Duplizier-Funktion, eine Übersicht mit dem aktuellen Bearbeitungs-Status und vieles mehr.

### Digital Commerce Award 2021

Es erfüllt uns mit Stolz, dass wir an der diesjährigen Austragung soeben mit dem 3. Rang in der Kategorie «B2B Services and Prozess-Integration» ausgezeichnet wurden. Unter 183 Einreichungen in zahlreichen Kategorien konnten wir die Fachjury von unserem Portal überzeugen. Ein Ansporn, weiterhin in die digitale Vernetzung und in die Vereinfachung der Abläufe zu investieren. Und trotz technologisch rasanter Weiterentwicklung und zunehmender digitalen Kommunikation ist es unser Anspruch, mit der persönlichen Beratung vor Ort die Spitex-Organisationen bestmöglich zu unterstützen.



### Publicare AG

Martin Jenny  
Vorderi Böde 9  
5254 Oberrohrdorf

Tel. 056 484 15 00  
martin.jenny@publicare.ch  
www.publicare.ch



## «Meine Arbeit bereitet mir grossen «Plascher»»

Michaela Schmed, 26, ist Fachfrau Gesundheit (FaGe) bei der Spitex Foppa GR. Freude an ihrem Beruf bereiten ihr unter anderem der Abwechslungsreichtum, das Unterwegssein und dass sie von ihrem Team nie allein gelassen wird.

### Spitex Magazin: Würden Sie sich kurz vorstellen?

**Michaela Schmed:** Ich heisse Michaela Schmed, 26, und wohne in Danis GR. 2012 begann ich eine FaGe-Lehre in einem Heim, bestand die Abschlussprüfung aber zweimal nicht. Beim zweiten Mal hatte dies wohl auch mit dem Tod meines Vaters zu tun. Schliesslich absolvierte ich die Ausbildung zur Assistentin Gesundheit und Soziales (AGS), betonte aber, dass ich eines Tages erneut die FaGe-Ausbildung anpacken wollte. Vor drei Jahren stiess ich zur Spitex Foppa, durfte dort das Qualifikationsverfahren (QV) FaGe EFZ absolvieren und bestand dieses im Juni 2021. Von meinem 90-Prozent-Pensum abschalten kann ich beim Velofahren, Spazieren, Skifahren oder auch Schneeschuhlaufen, vor allem mit meinem Freund. Meine Hauptsprache ist Rätoromanisch, genauer der Dialekt Sursilvan, den auch ein Grossteil meiner Klientinnen und Klienten spricht. Am häufigsten verwende ich bei der Spitex die Worte «Veis durmiu bein?» – «Haben Sie gut geschlafen?».

### Was bereitet Ihnen im Allgemeinen Freude an Ihrer Arbeit bei der Spitex?

«Plascher», also Freude an meiner Arbeit, bereiten mir die Selbstständigkeit und der Abwechslungsreichtum. Zudem liebe ich Menschen und dass ich mich bei der Spitex voll und ganz auf meine Klientinnen und Klienten konzentrieren und ihre Ressourcen fördern und erhalten darf. Ich geniesse auch die grosse Wertschätzung meiner Klientinnen und Klienten und dass sie sich darüber freuen, dass wir immer Zeit für ein kurzes Gespräch haben. Auch mein Team ist wunderbar: Wir sind bei der Spitex zwar allein unterwegs, aber alleine sind wir dennoch nie: Wenn ich Hilfe brauche, ist das 37-köpfige Team immer für mich da. Auch

meine Vorgesetzten unterstützen mich sehr und haben stets ein offenes Ohr für mich. Dank meiner Arbeit kann ich schliesslich auch viel unterwegs sein und selbst im hintersten Winkel meiner Heimat viel Schönes entdecken.

### Diese Ausgabe widmet sich dem Umgang mit Emotionen. Wie gehen Sie mit der Freude an Ihrem Beruf um, teilen Sie diese zum Beispiel auch gern?

Im Team erzählt man sich oft, wenn man etwas Freudiges erlebt hat oder wenn die Spitex gelobt wurde, weil dies immer gut tut. Von den schönen Seiten meines Berufes erzähle ich zudem – aufgrund meiner Schweigepflicht natürlich anonymisiert – meinem Lebenspartner, meiner Mutter, meinen Freunden und meiner Schwester, die ebenfalls in der Pflege arbeitet. Ich habe das Glück, dass mein Umfeld die Spitex schätzt und sich bewusst ist, dass Spitex-Mitarbeitende nicht nur «Füdl putzen», sondern eine Vielzahl an Aufgaben professionell erledigen. Wie viel Freude die vielseitige Arbeit bei der Spitex bereitet, dürfte ruhig noch bekannter werden.

### Und welche freudigen Erlebnisse bei der Spitex sind Ihnen besonders im Gedächtnis geblieben?


Ich war kürzlich erkältet und energielos, ging aber dennoch arbeiten, nachdem ein Corona-Test negativ ausgefallen war. Eine Klientin sagte mir daraufhin, ihr Haushalt könne auch einmal warten, weil es mir doch nicht gut gehe. Ich mag es, dass die Klientinnen und Klienten und die Mitarbeitenden der Spitex nicht nur ein berufliches Verhältnis pflegen, sondern sich auch als Menschen begegnen. Ein schönes Erlebnis war auch meine FaGe-Prüfung diesen Sommer: Ich fürchtete ein erneutes Scheitern, aber ein Klient



«Ein Klient bedankte sich täglich, dass er dank der Spitex zu Hause leben durfte.»

Michaela Schmed

sagte, ich solle nicht an mir zweifeln, denn so gut wie ich pflegte, würde ich die Prüfung bestimmt bestehen. Er sollte recht behalten: Eines Tages spürte ich während der Arbeit regelrecht, dass mein Prüfungsbescheid eingetroffen war. In der Mittagspause fuhr ich angespannt nach Hause und fand tatsächlich den positiven Bescheid in meinem Briefkasten. Das war ein grossartiges Gefühl. Besonders im Gedächtnis geblieben ist mir schliesslich auch der Klient, dessen grösster Wunsch es war, trotz seiner Krebserkrankung so lange wie möglich zu Hause zu bleiben. Bei jedem Einsatz bedankte er sich dafür, dass die Spitex ihm diesen Wunsch mit der bestmöglichen Pflege erfülle. In solchen Momenten empfinde ich grossen «Plascher», dass ich mein Fachwissen für die Gesundheit und Lebensqualität von anderen Menschen einsetzen darf.



Ein Aggressionsereignis kann bei Spitex-Mitarbeitenden belastende Emotionen wie Angst auslösen.

Themenbild: Leo Wyden

# Eine Belastung durch Aggressionen muss immer ernst genommen werden

Angela Schnellli hat Aggressionsereignisse in der Spitex untersucht und Handlungsempfehlungen dazu verfasst. Sie betont zum Beispiel, wie wichtig das Management für die Nachbearbeitung von solchen Ereignissen ist. Bei der Spitex AachThurLand werden diese Empfehlungen bald von einer «halben» Pflegeexpertin umgesetzt.

Nach Aggressionsereignissen empfinden Spitex-Mitarbeitende Emotionen wie «Wut», «Störung in der Beziehung zum Klienten oder zur Klientin», «Scham» und «Unsicherheitsgefühl». Dies zeigte die Befragung von Angela Schnellli, Leiterin der Fachstelle Spitexentwicklung beim Spitex Verband Thurgau. Im Rahmen ihrer Doktorarbeit hat sie aggressive und andere herausfordernde Verhaltensweisen von Klientinnen und Klienten der Spitex untersucht (vgl. Spitex Magazin 2/2021). Die Befragung ergab auch, dass fast 60 Prozent der Spitex-Mitarbeitenden, die Aggressionsereignisse wie Bedrohungen und physisch aggressive Verhaltensweisen erlebt hatten, diese als mittelschwer bis sehr belastend empfan-

den. Die Analyse von Pflegedokumentationen zeigte zudem, dass 15 Prozent der Klientinnen und Klienten bereits eine Form von aggressivem Verhalten gezeigt hatten.

Nun hat Angela Schnellli Handlungsempfehlungen\* mit dem Titel «Herausforderndes Verhalten von Menschen mit Demenz in der Spitex» für die Spitex-Kantonalverbände Thurgau und SG|AR|AI verfasst. Den Fokus auf Demenz hat die Pflegeexpertin unter anderem gewählt, weil 71 Prozent der von ihr untersuchten Aggressionsereignisse von Menschen mit Demenz ausgingen. «Oft hat dies damit zu tun, dass Menschen mit Demenz Interaktionen schlechter einordnen können und nicht verstehen, dass sie Hilfe benöti-

gen. Fühlen sie sich dadurch in ihrer persönlichen Integrität verletzt, reagieren sie manchmal aggressiv», erklärt sie im Gespräch. Um solche Verhaltensweisen und die Belastungen dadurch zu reduzieren, hat Angela Schnell Empfehlungen für die Mitarbeitenden, Teams und Organisationen der Spitex formuliert.

### **Persönliche Ebene: Selbstreflexion und personenzentrierte Interaktion**

«Auf der individuellen Ebene ist Selbstreflexion besonders wichtig», erklärt Angela Schnell. «Spitex-Mitarbeitende müssen zum Beispiel reflektieren, mit welchen Emotionen und Erwartungen sie an einen Einsatz herangehen. Sind sie ängstlich oder gestresst, ist die Interaktion mit dem Menschen mit Demenz von Beginn weg stark erschwert.» Einen grossen Einfluss übe dabei erstens die persönliche Ambiguitätstoleranz der Mitarbeitenden aus; also ihre Fähigkeit, mit Unsicherheiten umzugehen. «In der Pflege mit Demenz ist vieles unsicher, was bei manchen Spitex-Mitarbeitende eine grosse Verunsicherung oder sogar Angst auslöst», erklärt sie. Seine Ambiguitätstoleranz könne man verbessern, indem man sich zum Beispiel Fachwissen und Strategien zum Umgang mit Menschen mit Demenz aneigne. Zweitens sei der Einfluss der pflegerischen Haltung gross: Eine personenzentrierte Pflege, die wertschätzend ist und sich an den Bedürfnissen der Klientinnen und Klienten orientiert, verhindere Aggressionen potenziell. «Versuchen Spitex-Mitarbeitenden einem Menschen mit Demenz hingegen die eigenen Ziele und Werte aufzudrängen, führt dies schnell zu Konflikten.»

Zu ihren Handlungsempfehlungen hat Angela Schnell auch einen «Werkzeugkoffer Herausforderndes Verhalten» verfasst, in dem sie Tipps in Kürze auflistet. Dazu gehört, dass Spitex-Mitarbeitende ihren Klientinnen und Klienten Zeit geben und wertschätzend auf sie eingehen sollten. In diesem Werkzeugkoffer ist auch beschrieben, wie Mitarbeitende damit umgehen können, wenn sie sich durch Aggressionsergebnisse wie Beleidigungen, Drohungen oder sexuelle Belästigungen verletzt, bedroht oder attackiert fühlen: Sie sollten dann auf Abstand gehen und den Stützpunkt informieren. «Auf keinen Fall dürfen sie versuchen, Massnahmen dennoch durchzuziehen», betont sie. Später ist wichtig, dass die Mitarbeitenden ihre Belastung gut verarbeiten. Auch dabei ist Selbstreflexion bedeutsam. «Alle Menschen haben ganz persönliche Grenzen und Trigger. Verstehen wir unsere eigenen, können wir Belastungen besser verarbeiten», erklärt die Pflegeexpertin. Ihre Befragung hat zudem gezeigt, dass Spitex-Mitarbeitende, die ihre Fähigkeiten in folgenden Bereichen als hoch einschätzten, signifikant weniger oft von einer starken Belastung durch Aggressionsergebnisse berichteten:

- Die Fähigkeit, zu signalisieren, dass aggressives Verhalten nicht toleriert wird.
- Die Fähigkeit, wertschätzend mit der sich aggressiv verhaltenden Person zu agieren.

- Die Fähigkeit, auf die Bedürfnisse der aggressiv handelnden Person einzugehen.

Wie wichtig die erste Fähigkeit ist, wird im Ratgeber «Verstehen Sie keinen Spass, Schwester?» des Schweizer Berufsverbands der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner (SBK) betont. Angela Schnell hat nun aufgezeigt, dass diese Fähigkeit auch die Belastung durch Aggressionen mindert. Gleiches gilt für die Fähigkeit zur personenzentrierten und damit wertschätzenden und bedürfnisorientierten Interaktion in der Pflege. «Diesen Zusammenhang gilt es weiter zu erforschen», sagt sie. Klar sei jedoch bereits jetzt: «Die genannten Fähigkeiten haben weitreichende Auswirkungen auf das Entstehen und Verarbeiten von Aggressionsergebnissen und müssen darum in der Spitex gefördert werden.»

### **Betriebliche Ebene: Voraussetzungen und Bausteine des Aggressionsmanagements**

Experten sind sich einig, dass ein systematisches Aggressionsmanagement ein wichtiger Teil des betrieblichem Gesundheitsmanagements ist (vgl. Spitex Magazin 3/2016, 4/2019). Wichtige Grundlagen für ein funktionierendes Aggressionsmanagement sind laut Angela Schnell, «dass Führungspersonen für eine Unternehmenskultur sorgen, in der über Fehler und Belastungen offen gesprochen werden darf». Und dass alle Mitarbeitenden in Bezug auf Themen wie Demenz, personenzentrierte Pflege und Selbstreflexion geschult werden. Dazu gehören das laufende Thematisieren dieser Themen in der Praxis genauso wie externe und interne Schulungen, wie sie auch Angela Schnell durchführt. Für ein erfolgreiches Aggressionsmanagement ist weiter der «Skill-and-Grade-Mix» zentral: Pflegefachpersonen mit Tertiärausbildung und vor allem Pflegeexpertinnen sind im Umgang mit herausfordernden Verhaltensweisen geschulter. Sie können bei Klientinnen und Klienten mit aggressiven Verhaltensweisen gezielt eingesetzt werden und ihre Mitarbeitenden unterstützen. Angela Schnell empfiehlt auch, dass Führungspersonen in der Pflege von Menschen mit Demenz auf Kontinuität achten: Denn Kontinuität ermöglicht eine Beziehungsarbeit zwischen Spitex-Mitarbeitenden und Menschen mit Demenz, die Aggressionen entgegenwirken kann. Und schliesslich hat Angela Schnell Befragung ergeben, dass Spitex-Mitarbeitende durch «eine realistische Zeitplanung bei den Einsätzen» genauso entlastet werden wie durch «die Möglichkeit, eine pflegerische Tätigkeit wegzulassen, wenn diese aufgrund der emotionalen oder physischen Situation der Person mit Demenz nicht möglich ist».

Führungspersonen müssen laut Angela Schnell aber nicht nur für die genannten Voraussetzungen für ein erfolgreiches Aggressionsmanagement sorgen, sondern auch für folgende Bausteine zur Nachbearbeitung von Aggressionsergebnissen:

- **Meldesystem und Zuständigkeiten:** «Spitex-Mitarbeitende müssen immer wissen, wem sie ein Aggressionsergebnis melden können und wer für die Nachbearbeitung zuständig ist», sagt Angela Schnell.



## «Aggressive Verhaltensweisen müssen immer differenziert dokumentiert werden.»

Angela Schnell, Pflegeexpertin Spitex Verband Thurgau

- **Dokumentation:** «Aggressive Verhaltensweisen müssen im Pflegebericht immer differenziert dokumentiert werden, damit sie sichtbar werden», betont die Forscherin. «Eine Spitex-Organisation muss zum Beispiel argumentieren können, wieso sie für die Pflege eines bestimmten Klienten mehr Kontinuität und Zeit braucht. Kann sie keine Aggressionsmeldungen vorweisen, ist dies schwierig.» Sichtbar würden die Ereignisse aber auch für alle Mitarbeitenden, die sich damit auf eine herausfordernde Situation vorbereiten können. «Und vielleicht kennen sie ja eine Strategie, wie sich die Situation bei einem bestimmten Klienten entspannen lässt», fügt Angela Schnell an.
- **Ursachenforschung:** Dokumentierte Aggressionsereignisse gilt es genau in Bezug auf ihre Ursachen zu analysieren, wobei die unterschiedlichsten Ebenen berücksichtigt werden müssen. Denn laut Angela Schnellis Handlungsempfehlungen entstehen Aggressionsereignisse aufgrund von Rahmenbedingungen, die unter anderem die Spitex-Organisation, die Einsatzgestaltung, die pflegerische Haltung, die Ambiguitätstoleranz, das Beziehungssystem und die Interaktion betreffen.
- **Ergreifung von Gegenmassnahmen:** Auf Basis der erwähnten Dokumentation und Analyse können gezielte und nachhaltige Massnahmen auf verschiedensten Ebenen ergriffen werden, um weitere Aggressionsereignisse zu verhindern. Möglich ist laut Angela Schnellis zum Beispiel eine individuelle oder eine allgemeine Bildungsmassnahme. Nur in extremen Fällen müsse eine Spitex-Or-

ganisation sofort die Polizei einschalten – oder die Abgabe des Falls oder eine KESB-Meldung im Team diskutieren und beschliessen. «In den meisten Fällen reichen aber einfache Massnahmen. Beispielsweise hilft es oft, wenn die Fallführende bestimmt, welche Pflegehandlungen in herausfordernden Situationen weggelassen werden dürfen.»

- **Hilfe bei der persönlichen Verarbeitung:** «Die Führungspersonen müssen immer nachfragen, ob Mitarbeitende bei der Verarbeitung Hilfe benötigen», sagt Angela Schnell. «Und sie müssen Mitarbeitende bei Bedarf dabei unterstützen, ein internes oder externes Hilfsangebot zu finden, das auf sie zugeschnitten ist.» Die Befragung von Spitex-Mitarbeitenden zeigte: Fühlen sich diese durch ihr Management unterstützt, empfinden sie nach einem Aggressionsereignis signifikant seltener negative Gefühle wie Scham und Wut.
- **Austausch im Team:** Angela Schnell betont in ihren Handlungsempfehlungen die Wichtigkeit der Nachbearbeitung im Team. «Spitex-Mitarbeitende erhalten im Team Unterstützung bei der Verarbeitung von Aggressionsereignissen und können Coping-Strategien austauschen. Sie werden aber auch angeregt, sich selbst zu reflektieren und eine Situation aus einem neuen Blickwinkel zu betrachten», erklärt sie. Damit dieser Austausch eine positive Wirkung habe, dürften die Erlebnisse und Belastungen der Kolleginnen und Kollegen nicht bewertet werden. Äusserungen wie «ich habe damit nie ein Problem» seien zu vermeiden. «Zudem kann nach Aggressionsereignissen im Team eine Energie entstehen, die empört statt konstruktiv ist. Die Aufarbeitung solcher Ereignisse im Team sollte darum geführt erfolgen, zum Beispiel in einer geleiteten Fallbesprechung.»

### Spitex AachThurLand: Die Grösse ist keine Ausrede

«Angela Schnellis Handlungsempfehlungen enthalten wertvolle Informationen für uns», sagt Sandra Enz, Betriebsleiterin der Spitex AachThurLand. Die Thurgauer Organisation ist mit ihren 27 Mitarbeitenden und rund 210 Klientinnen und Klienten nicht eben gross. «Dies darf aber keine Ausrede sein, kein Aggressionsmanagement zu betreiben», betont Sandra Enz – und beginnt zu berichten, wie ihre Organisation mit Aggressionsereignissen umgeht: «Leider werden solche Ereignisse in der Pflege oft heruntergespielt oder verschwiegen», bedauert sie. «Wir sensibilisieren unsere Mitarbeitenden darum, dass all diese Ereignisse der Fallführung gemeldet werden müssen, damit wir daraus lernen und unsere Mitarbeitenden in der Verarbeitung unterstützen können.» Fällt in Rapporten, Fallbesprechungen oder auch irgendwo im Büro eine Bemerkung über ein Aggressionsereignis, geht Sandra Enz oder die jeweilige Gesprächsleitung dieser genau auf den Grund. Zudem können die Mitarbeitenden selbst jederzeit eine Fallbesprechung verlangen. «All diese Gespräche werden protokolliert und fliessen in die Pflegeplanung ein, da-

mit sicher alle Mitarbeitenden davon erfahren», erklärt Sandra Enz. Daraufhin werden individuelle Lösungen gesucht und Massnahmen ergriffen, damit die Situation entschärft werden kann. «Oft legen wir den Betroffenen und ihren Angehörigen zum Beispiel ein Entlastungsangebot wie eine Tagesstätte ans Herz», sagt sie. Dabei sei die Bedarfsabklärung mit den interRAI-Instrumenten eine wertvolle Hilfe. «Damit haben wir objektive Fakten und können zum Beispiel eine Veränderung der kognitiven Fähigkeiten belegen. Wir müssen uns somit nicht auf unser Bauchgefühl verlassen.»

Könne der Schutz aller Beteiligten trotz aller Massnahmen nicht garantiert werden, prüfe die Spitex AachThurLand eine KESB-Meldung sehr genau, fügt Sandra Enz an. Einmal habe sie sich zudem entschieden, einen Fall abzugeben, weil sich der Sohn eines Klienten aggressiv verhielt. «Als Spitex-Organisation mit Versorgungsauftrag muss man diesen Entscheid sehr gut begründen. Aber am Ende hat der Schutz unserer Mitarbeitenden Priorität.»

### Alle ernst nehmen – und eine geteilte Pflegeexpertin

Damit die Mitarbeitenden der Spitex AachThurLand ihre Ressourcen im Umgang mit belastenden Situationen stärken können, werden sie 2022 zum Thema Resilienz geschult. «Wichtig ist mir auch, dass alle Ereignisse und Belastungen ernst genommen werden», fügt Sandra Enz an. «Jeder Mensch empfindet und verarbeitet Aggressionen anders. Niemand im Team darf dies negativ bewerten. Stattdessen gilt es gemeinsam gute Coping-Strategien zu entwickeln, auszutauschen und festzuhalten.» Bei Bedarf zieht die Organisation externe Fachpersonen für die Verarbeitung von Belastungen hinzu. «Als eine Mitarbeiterin mit einem Suizid konfrontiert wurde, war dies zum Beispiel eine Psychologin», erklärt die Betriebsleiterin.

Ein besonderes Augenmerk gelte in Bezug auf den Umgang mit Aggressionsereignissen den Auszubildenden, die sehr eng betreut werden. Die FaGe werden zum Beispiel unterstützt, indem Mitarbeitende mit Tertiärausbildung sie auf einer Tour begleiten und sie dabei auch in Bezug auf herausfordernde Verhaltensweisen beraten. «Auch die Mitarbeitenden der Hauswirtschaft und Sozialbetreuung dürfen nicht vergessen gehen. Mit ihnen führen wir regelmässige Sitzungen durch, in denen wir auch herausfordernde Verhaltensweisen thematisieren und üben», berichtet Sandra Enz. «Zudem sprechen wir darüber, wie wichtig die detaillierte Dokumentation dieser Verhaltensweisen ist. HWL-Mitarbeitende kennen ihre Klientinnen und Klienten oft genau, und davon kann das ganze Spitex-Team profitieren.»

Im Moment verhält sich ein Klient der Spitex AachThurLand regelmässig aggressiv. «In diesem Fall ist unsere fallführende Ansprechperson für alle beteiligten Mitarbeitenden und die Angehörigen. Und sie pflegt den Klienten vermehrt selbst», sagt Sandra Enz. Die Teammitglieder seien zudem informiert worden, dass sie sich mit diesem Kli-

enten mehr Zeit lassen dürfen. Und dass sie nur diejenigen Aufgaben erledigen müssen, welche der Klient jeweils zulässt. So darf das Duschen durch eine «Katzenwäsche» ersetzt oder ganz weggelassen werden.

Die bisherigen Ausführungen zeigen, dass die Spitex AachThurLand bereits viele Handlungsempfehlungen von Angela Schnell erfüllt. Sandra Enz will ebendiese Empfehlungen aber in ein umfassendes und systematisches Aggressionsmanagement-Konzept umwandeln. Zudem wird das kantonale Gesundheitsamt künftig die Umsetzung des kantonalen Geriatrie- und Demenzkonzepts (vgl. Spitex Magazin 3/2020) in den Organisationen des Thurgauer Gesundheitswesens überprüfen. «Für die Erarbeitung und Implementierung vieler wertvoller Konzepte fehlt mir aber die Zeit», räumt die Betriebsleiterin ein. Eine Pflegeexpertin könnte diese konzeptionelle Aufgabe hingegen meistern – und all ihre Mitarbeitenden schulen, begleiten und in herausfordernden Situationen unterstützen. «Weil wir für eine Pflegeexpertin in Vollzeit zu klein sind, habe ich kürzlich die Spitex Region Müllheim gefragt, ob sie eine Stelle mit uns teilen möchte», berichtet sie. Die benachbarte Spitex-Organisation war einverstanden und auch der Vorstand der Spitex AachThurLand bewilligte die neue Stelle Mitte November 2021. «Werden meine Mitarbeitenden dadurch geschützt und unterstützt, lohnt sich diese Investition zweifellos», sagt Sandra Enz.

Kathrin Morf

\*Angela Schnell's Doktorarbeit an der Universität Wien trägt den Titel «Aggressionsereignisse in der professionellen häuslichen Pflege von Menschen mit Demenz». Mehr Informationen zu Publikationen dazu sowie die Handlungsempfehlungen «Herausforderndes Verhalten von Menschen mit Demenz» sind auf Anfrage erhältlich: [angela.schnelli@spitextg.ch](mailto:angela.schnelli@spitextg.ch)

## Gewalt im Alter: Ein Netzwerk hilft

Im vorliegenden Text wurden Aggressionsereignisse betrachtet, die sich gegen Spitex-Mitarbeitende richten. Oft beobachten diese Mitarbeitenden aber auch Aggressionen gegen Dritte (vgl. auch Spitex Magazin 6/2018), und oft betrifft dies ältere Menschen. Denn Misshandlungen an älteren Menschen seien in der Schweiz eine Realität, aber nach wie vor ein Tabuthema, schreibt das Kompetenzzentrum «Alter ohne Gewalt». Die Spitex stehe an vorderster Front, wenn es darum gehe, Situationen von Gewalt und Misshandlung älterer Menschen in der häuslichen Pflege festzustellen. Die aufmerksame Beobachtung und Einschätzung der Spitex-Mitarbeitenden könne einen entscheidenden Beitrag zur Prävention von Gewalt im Alter leisten. «Alter ohne Gewalt» wurde von der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA), Pro Senectute Ticino e Moesano sowie «alter ego» für die Prävention, Beratung und die rasche Unterstützung im Krisenfall gegründet. Spitex-Mitarbeitende können dessen Unterstützung in Anspruch nehmen, wenn Konflikte, Vernachlässigungen oder Gewalt erkannt werden: 0848 00 13 13; [www.alterohnegehalt.ch](http://www.alterohnegehalt.ch)



## «Ich will noch nicht ins Heim!»

**24 Stunden Betreuung von Caritas Care**

**Herzlich, sicher, fair:** erfahrene und kompetente Betreuerinnen wohnen bei Ihnen zu Hause und sorgen für:

- Haushalt
- Einfache Pflege
- Gesellschaft
- Sicherheit

**Gerne beraten wir Sie persönlich**

**Telefon: 041 419 22 27**

**Internet: caritascare.ch**

**CARITAS**

## CURAVIVA **weiterbildung**

Praxisnah und persönlich.

### Weiterbildungen für Mitarbeitende in der Spitex

- **Einsatz von Psychopharmaka in der Geriatrie und Gerontopsychiatrie** (Grundlagen)  
1. April 2022, Luzern
- **Resilienz - Schutzschirm unserer Psyche**  
6. April 2022, Bern
- **Medikamentenlehre für ausgebildete Pflegefachpersonen**  
7. April 2022, Bern
- **Basale Stimulation®** (Grundkurs)  
7./8. April und 6. Mai 2022 (3 Tage), Luzern
- **Kommunikation ohne Worte mit verbal eingeschränkten Menschen** (KoW®-Anwender-Training)  
21./22. April 2022, Luzern

Weitere Informationen unter

[www.weiterbildung.curaviva.ch/pflege](http://www.weiterbildung.curaviva.ch/pflege)

CURAVIVA Weiterbildung Abendweg 1 6006 Luzern  
Telefon 041 419 01 72 [weiterbildung@curaviva.ch](mailto:weiterbildung@curaviva.ch)

Symposium für Gesundheitsberufe

## Das Lebensende – so individuell wie das Leben

Fachpersonen beleuchten verschiedene Perspektiven

In der letzten Lebensphase werden Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen im Spital, in Pflegeinstitutionen und auch zu Hause durch Fachpersonen unterstützt. Dabei ist eine Frage zentral: Wie gelingt es, diese Menschen auf den Tod – das «Unplanbare» und «Unbekannte» – vorzubereiten, um damit den individuellen Bedürfnissen gerecht zu werden?

### Themen

- Gesellschaftliche und ethische Fragestellungen
- Herausforderungen auf körperlicher, psychosozialer und spiritueller Ebene
- Patienten- und Angehörigenorientierung
- Interprofessionelle und institutionsübergreifende Zusammenarbeit

### Vorträge

**Dialoge zwischen Fachpersonen**  
**Podiumsdiskussion**



Informationen und Anmeldung:  
[www.inselgruppe.ch/sym2022](http://www.inselgruppe.ch/sym2022)

**INSELGRUPPE**

18. März 2022  
12.30–17.15  
Inselspital,  
Universitätsspital Bern  
Online



## «Es liegt in meiner Natur, meine Freude zu teilen»

Liliane Moser, 57, ist Ausbildungsverantwortliche bei der Tessiner Spitex-Organisation Maggio. Dies bereitet ihr Freude, ebenso wie ihre Arbeit in der Pflege, denn sie hilft gerne Menschen, die Unterstützung benötigen.

### Spitex Magazin: Würden Sie sich kurz vorstellen?

**Liliane Moser:** Mein Name ist Liliane Moser, 57, ich habe zwei Töchter und wohne in Caslano (TI). In Lausanne habe ich Pflege studiert und fast sechs Jahre lang am CHUV gearbeitet. Ich hatte eine Stelle als klinische Pflegefachfrau inne und war als stellvertretende Stationsleiterin tätig. Mein Mann und ich zogen dann mit unserer damals ein- und einhalb Jahre alten Tochter in die USA. Wir trennten uns und ich kehrte ins Tessin zu meiner Familie zurück. Dort begann ich 1997 bei der Spitex zu arbeiten, und 2014 wurde mir die Stelle als Ausbildungsverantwortliche bei Maggio angeboten. Ich kümmere mich in erster Linie um die Ausbildung der Fachfrauen und Fachmänner Gesundheit (FaGe), arbeite aber weiterhin an drei Vormittagen in der Pflege. Neben meiner Arbeit liebe ich das Spaziergehen, das Schwimmen im See im Sommer, das Velofahren, das Basteln und die gemeinsame Zeit mit Freunden.



«Momente der Freude gibt es auch in der Palliativpflege.»

Liliane Moser

### Was bereitet Ihnen im Allgemeinen Freude an Ihrer Arbeit?

Mir gefällt es sehr, dass ich meine Erfahrungen mit meinen Kolleginnen und Kollegen teilen kann, denn das hilft mir, mich weiterzuentwickeln. Ich mag es auch, neue Mitarbeitende in den Betrieb zu integrieren und einzuarbeiten. Zudem ist es anregend, mein Wissen stets zu aktualisieren und zu verfeinern. Un ich mag den Kontakt mit Menschen – dies bereitet mir an meiner Arbeit also ebenfalls Freude. Bei der Spitex haben wir das Privileg, langfristige Beziehungen aufbauen zu dürfen, die uns die Energie geben, unseren Beruf auszuüben. Die Tatsache, dass wir Menschen helfen können, die Unterstützung benötigen, erfüllt das Herz. Es ist rührend, sich von ihnen gebraucht zu fühlen und ihr Vertrauen zu erhalten. Einfache Dinge wie ein Blick oder ein Lächeln reichen aus, um mir Freude zu bereiten. Viele Klientinnen und Klienten kommen zwar irgendwann in ein Heim oder versterben, aber man bleibt mit ihren Angehörigen verbunden. Wenn man ihnen auf der Strasse begegnet, erinnern sie sich an uns und die Zeit, die wir zusammen verbracht haben.

### In dieser Ausgabe geht es um den Umgang mit Emotionen: Wie gehen Sie mit Ihrer Freude um, teilen Sie sie zum Beispiel gern?

Wenn ich glücklich oder traurig bin, sieht man mir das sofort an. Es liegt in meiner Natur, die Freude, die ich empfinde, zu teilen. Ich habe den Eindruck, dass ich mit den Jahren immer fröhlicher werde und die kleinen Dinge, die Freude bereiten, noch mehr zu schätzen weiss. Bei der Arbeit und im Privatleben gibt es schwierige und traurige Momente, aber es gibt auch gute Momente, und die sollte man unbedingt tei-

len. Ich habe viele jüngere Mitarbeitende und möchte ihnen zeigen, dass wir einen schönen Beruf haben. Die Tatsache, dass wir die guten Zeiten teilen, hilft uns auch, die schwierigeren Zeiten zu teilen. Die Möglichkeit, über seine Gefühle zu sprechen, ist in einem Team von grundlegender Bedeutung. Ich habe auch das Bedürfnis, mit meinen Angehörigen über meine arbeitsbedingten Emotionen zu sprechen. Meine älteste Tochter, die 28 Jahre alt ist, ist ebenfalls Pflegefachfrau. Sie hat sich für diesen Beruf begeistert, weil sie mir zugehört hat, als ich über meine Arbeit gesprochen habe – und weil sie gespürt hat, dass ich mit ganzem Herzen dabei bin.

### Und welche freudigen Erlebnisse sind Ihnen in den 24 Jahren bei der Spitex besonders in Erinnerung geblieben?

Ein besonders fröhliches Ereignis ist jeweils unser Team-Essen am Jahresende. Wir sind rund 100 Personen, und alle essen und tanzen gemeinsam. Es gibt keine Hierarchien und man entdeckt noch mehr Qualitäten der anderen. In der Praxis gibt es zudem oft unvorhergesehene Momente der Freude, auch in der Palliativpflege. In den letzten Tagen eines Lebens entsteht eine noch tiefere Beziehung zwischen der Klientin oder dem Klienten, seinen Angehörigen und mir. Letztes Jahr hatte ich ein schönes Erlebnis: Eine Frau war kurz vor ihrem Tod, und ich entfernte das Bettgitter, damit ihre Tochter so nah wie möglich bei ihr sitzen konnte. Die Mutter und ihre Tochter so nah beieinander zu sehen, hat mir ein Gefühl der Freude vermittelt, das mein Herz erwärmte. Manchmal kann man mit sehr einfachen Gesten viel Schönes bewirken.

Interview: Flora Guéry

# Medikationssicherheit soll durch ein Formular verbessert werden

Weil eine standardisierte Kommunikation zur Patientensicherheit beitragen kann, ist an der Universität Basel ein strukturiertes Formular für die Kommunikation zwischen der Spitex und der Hausärzteschaft entwickelt worden.

Die Spitex Stadt Luzern beschäftigt sich seit 2016 intensiv mit dem Thema Medikationssicherheit. In Zusammenarbeit mit der Klinischen Pharmazie und Epidemiologie der Universität Basel wurden im Rahmen des Projektes «doMESTIC 2016–2020 – Study of Medication Safety in Homecare» verschiedene Studien durchgeführt. Eines der dabei identifizierten Hauptrisiken für die Medikationssicherheit ist die Kommunikation an Schnittstellen: Informationen zur Medikation müssen zeitgerecht, vollständig und korrekt übermittelt werden, damit die Spitex ihre Klientinnen und Klienten fachgerecht beim Medikationsmanagement unterstützen kann. Die Fachliteratur zeigt deutlich, dass Probleme in der Kommunikation sowohl zwischen dem ärztlichen Fachpersonal und den Patientinnen und Patienten als auch an Schnittstellen in der Versorgung erheblich zur Entstehung von unerwünschten Ereignissen im Zusammenhang mit der Medikation beitragen. Hinzu kommt, dass die Klientinnen und Klienten der Spitex häufig betagt, multimorbid und polypharmaziert sind. Gemäss dem Helsana Arzneimittelreport 2020 erhalten die Klientinnen und Klienten im Durchschnitt täglich 16 verschiedene Medikamente. Dies sind zusätzliche Risikofaktoren für medikationsbezogene Probleme. Sind die Klientinnen und Klienten auch noch kognitiv eingeschränkt, ist die Kommunikation über Schnittstellen hinweg besonders wichtig.

Basierend auf einer Befragung von Hausärztinnen und Hausärzten wurden im SpiteX Magazin 3/2019 vier Empfehlungen zur Zusammenarbeit zwischen der Spitex und der Ärzteschaft im ambulanten Bereich abgegeben:

1. Moderne Kommunikationsmittel sollen gefördert werden – E-Mail anstatt Fax.
2. Die Standardisierung der Kommunikation (z.B. durch ein Formular) soll in Zukunft die Kommunikation vereinfachen.
3. Zusätzliche Programme und elektronische Datenablagen müssen in bestehende EDV-Landschaften integriert werden können.
4. Verantwortliche Ansprechpersonen müssen klar sein.

## Strukturierte Formulare im Medikationsprozess

Entsprechend der Empfehlung 2 wurden im Rahmen einer Masterarbeit in klinischer Pharmazie an der Universität Ba-

sel – basierend auf aktueller Fachliteratur und Experten-Konsens – zwei strukturierte Formulare entwickelt, um die Kommunikation von medikationsbezogenen Fragen zwischen der Spitex und den Hausärztinnen und Hausärzten zu standardisieren. Dabei wurden die genannten Empfehlungen soweit möglich integriert. Die Formulare ermöglichen es, medikationsbezogene Fragen der Spitex vollständig und strukturiert an die zuständige ärztliche Fachperson zu stellen, wodurch die Kommunikation im Medikationsprozess an den Schnittstellen verbessert werden soll. Ein Formular diene der Klärung von konkreten Fragen zu einer Verordnung, das zweite Formular war für offene Fragen oder Vorschläge zur Medikation insgesamt gedacht.

Die Formulare wurden in einer Pilotphase vom 21. Juni bis zum 31. Juli 2021 getestet. Die Spitex-Mitarbeitenden konnten die Formulare am Computer ausfüllen und entsprechend Empfehlung 1 per E-Mail an den Arzt übermitteln. Die Formularfelder sind logisch und strukturiert angeordnet sowie meist vorgegeben, um die Navigation durch das Formular zu erleichtern. Die Antwort respektive die Bestätigung des Arztes erfolgt auf demselben Dokument wie die Verordnungsanfrage, was die Übersichtlichkeit verbessert.

Um die Qualität der Formulare zu beurteilen, wurden das Pflegefachpersonal sowie die Ärztinnen und Ärzte schriftlich befragt. Insgesamt haben neun Pflegefachpersonen und sieben Ärztinnen und Ärzte teilgenommen, die das Formular im Alltag verwendet hatten. Sie beurteilten das Formular hinsichtlich: Verwendung von Formularfeldern, zeitlichem Aufwand, Aufbau, Übersichtlichkeit und Verständlichkeit. Am Schluss der schriftlichen Befragung wurde nach der persönlichen Meinung zu den Formularen insgesamt gefragt.

Die Resultate der Befragung zeigen Unterschiede zwischen den Berufsgruppen: Die Mehrheit des Pflegefachpersonals benötigte für das Ausfüllen des Formulars 10 bis 15 Minuten; sieben der neun befragten Pflegenden war dieser zeitliche Aufwand zu gross. Fünf der sieben Ärztinnen und Ärzte beurteilten den Zeitaufwand zur Erfassung und Bearbeitung der Anfrage als gut. Ebenfalls kritisch beurteilten die Pflegefachpersonen die Formulare hinsichtlich Übersicht-



lichkeit, Verständlichkeit und Aufbau. Hingegen beurteilten 90 Prozent der Ärztinnen und Ärzte die Formulare hinsichtlich derselben Punkte als gut oder sehr gut. Bei beiden Berufsgruppen positiv angekommen ist die Angabe zur Dringlichkeit der Verordnungsanfrage und dass die Ärztinnen und Ärzte aufgefordert werden, eine unterzeichnete Medikationsliste mitzusenden. Nur zwei der neun Pflegefachpersonen beurteilen die Formulare als prozessvereinfachend. Beispielsweise sagte eine Pflegende: «Mit der Zeit kann man die einzelnen Ärzte gut einschätzen und kommuniziert individuell angepasst. Für mich ist deshalb eine Vereinheitlichung nicht sinnvoll.» Hingegen wünschte die Mehrheit der Ärztinnen und Ärzte zukünftig den Austausch zu medikationsbezogenen Fragen mit solchen strukturierten Formularen.

Alle befragten Ärztinnen und Ärzte waren der Meinung, dass eine Anfrage mittels Formular klar und verständlich war. Von den Pflegefachpersonen wurden die zurückgeschickten Formulare hinsichtlich der Qualität beurteilt. Obwohl die Pflegefachpersonen Angaben zur Dringlichkeit gemacht haben, bekamen sie in 29 Prozent der Fälle eine verspätete Antwort. Ebenfalls bei 29 Prozent der zurückgesandten Formulare schätzen die Pflegefachpersonen die Antwort der Ärztinnen und Ärzte als schlecht ein. Häufige Kritikpunkte waren, dass aufgrund der fehlenden Unterschrift eines Arztes eine erneute Rückfrage notwendig war oder dass die aktualisierte Medikationsliste gefehlt hat.

### Kommunikation im Wandel

Die Daten aus der Pilotphase erlaubten folgende Rückschlüsse: Um die Medikationssicherheit zu erhöhen, ist eine verbesserte Kommunikation zwischen dem Hausarzt oder der Hausärztin und der Spitex für beide Seiten sinnvoll. Strukturierte Formulare ermöglichen es, medikationsbezogene Fragen klar und verständlich zu stellen. Die Formulare ermöglichen zudem mehr Transparenz für die Ärzte und Ärztinnen bezüglich der verantwortlichen Ansprechperson bei der Spitex entsprechend Empfehlung 4, weil die Pflegefachpersonen ihre Kontaktdaten angeben müssen.

Eine konsequente Umsetzung setzt jedoch die Akzeptanz durch die Pflegefachpersonen voraus. Um die Handhabung für sie zu vereinfachen, wurden deshalb die Erkenntnisse aus der Pilotstudie in einem einzigen Formular zusammengeführt. Die logische Struktur mit vorgegebenen Antwortmöglichkeiten wurde beibehalten, aber mit zusätzlichen Freitext-Optionen ergänzt. Diese Anpassungen sollen das gesetzte Ziel begünstigen, die strukturierten Formulare nach Ende des Projekts in der Routineversorgung

etablieren zu können. Dies bedingt auch, Gewohnheiten wie beispielsweise Telefonate zur Klärung von medikationsbezogenen Fragen, welche die Pflegenden aktuell als einfacher empfinden, durch strukturierte schriftliche Prozesse abzulösen.

Auch wenn davon auszugehen ist, dass die Fachpersonen beim Ausfüllen der Formulare an Routine gewinnen und schneller werden, sollte eine Integration in bestehende EDV-Systeme zur Steigerung der Effizienz der Kommunikation angedacht werden. Obwohl die Digitalisierung auch im Gesundheitswesen fortschreitet, sind einheitliche EDV-Systeme im ambulanten Sektor noch visionär – Empfehlung 2 war deshalb zum aktuellen Zeitpunkt nicht umsetzbar. Angedacht ist jedoch innerhalb der Spitex eine Integration des Formulars in die bestehende Patientenakte, was ein automatisches Ausfüllen gewisser Formularfelder erlaubt und dadurch die Effizienz beim Ausfüllen durch die Fachperson steigert. Ebenfalls wünschenswert wäre ein einheitlicher Medikationsplan über Schnittstellen hinweg, um den Übertragungsaufwand und damit zusammenhängende Fehler zu minimieren. Eine mögliche Lösung könnte der eMediplan sein, dank dem Ärztinnen und Ärzte, Apothekerinnen und Apotheker, Spitex-Organisationen und auch die Patientin oder der Patient selbst die Medikationsdaten elektronisch abfragen können. Dadurch kann ein erheblicher Beitrag zur Medikationssicherheit und letztendlich zur Verbesserung der Kommunikation geleistet werden.

Autorinnen: Manuela Huber (Pflegeexpertin, Spitex Oberthurgau), Marina Preisig (Pflegeexpertin, Spitex Stadt Luzern), Irene Riesen (Apothekerin, Universität Basel), Prof. Dr. Carla Meyer-Massetti (Fachapothekerin für Spitalpharmazie und Assistenzprofessorin; Inselspital Bern und Berner Institut für Hausarztmedizin)

Das Formular kann in Deutsch heruntergeladen werden unter [www.spitex-luzern.ch/download\\_file/2393/0](http://www.spitex-luzern.ch/download_file/2393/0)

**Universität Basel**

**Verordnungsanfrage**

**Hohe Dringlichkeit: Bitte um Antwort innert 24h**

Bitte um Antwort innerhalb der nächsten 3 Tage

Bitte um Antwort innerhalb der nächsten 7 Tage

Name der Institution oder des Spitex-Teams: Klicken, um Namen einzugeben.

Name Apotheker/in: Klicken, um Namen einzugeben.

Zuständige Pflegefachperson: Klicken, um Namen einzugeben.

E-Mail der Kontaktperson: Klicken, um E-Mail einzugeben.

Telefon der Kontaktperson: Klicken, um Nummer einzugeben.

Sehr geehrte/r Dr. Klicken, um Text einzugeben.

Ort, Datum: Ort eingeben. Datum eingeben.

Bei der Betreuung Ihres Patienten / Ihrer Patientin sind wir auf Fragen zur Verordnung gestossen. Wir bitten Sie, die folgenden aufgeführten Daten zu prüfen und uns die vollständige Verordnung zukommen zu lassen.

⇒ Die der Spitex vorliegende aktuelle Medikationsliste ist im Anhang zu finden.

**Patientenfür Informationen**

Name, Vorname: Patienten-Namen eingeben.

Geburtsdatum: Datum eingeben

Wichtige aktuelle Patientenfür Informationen (Aufälligkeiten, Allgemeinzustand, individuelle Behandlungsziele, usw.):  
Klicken, um Text einzugeben.

Ein Ausschnitt des neuen Formulars. Bild: zvg

# Zeit, einander endlich wieder Gehör zu schenken.

Wer jetzt einen Hörtest bei Neuroth macht, kann seine neuen Hörgeräte schon in der Weihnachtszeit ausprobieren. Denn Familie macht mehr Spass, wenn man sie versteht.

Alle Jahre wieder ist Weihnachten und die ganze Familie kommt zusammen. Ein fröhliches Wiedersehen, bei dem es immer richtig laut wird, weil jeder viel zu erzählen hat. Nur einer sagt nichts: Papa. Für Menschen wie ihn, Menschen mit beginnendem Hörverlust, sind Feste wie dieses eine echte Herausforderung. Die Geräuschkulisse – lautes Durcheinander, klirrendes Besteck, Hintergrundmusik – macht es für ihn schwierig, Gesprächen zu folgen und sich wohlzufühlen. Der sonst so gesellige Papa wird ganz ruhig. Stille Nacht, so wie sie nicht sein sollte. Und das muss sie auch nicht. Ein Hörverlust lässt sich mithilfe von Hörgeräten gut ausgleichen. Familie macht schliesslich mehr Spass, wenn man sie versteht. Papa scherzt immer noch gern herum, nur das Verstehen

fällt ihm in letzter Zeit schwer. Laute verschwimmen ineinander, bestimmte Frequenzen gehen verloren. Es gibt auch Anzeichen eines Hörverlusts, auf die Verwandte und Freund\*innen achten können. Wenn Papa den Fernseher so laut aufdreht, dass wir Kinder uns nicht mehr unterhalten können. Vielleicht denkt man sich am Anfang nicht viel dabei. Und manchmal wollen es Betroffene auch einfach nicht wahrhaben, dass sie nicht mehr so gut hören wie früher. Dabei könnten ihnen Hörgeräte genau das zurückgeben, was ihnen fehlt: Selbstsicherheit. Denn Hörgeräte, die echten Wunderwerke der Technik, sind heutzutage so klein, dass man sie gar nicht mehr bemerkt. Dass sie in seinem Ohr sitzen, würde jedoch trotzdem auffallen – vor allem natürlich Papa selbst. Ein Geschenk

für sich selbst – und die ganze Familie. Hörgeräte sorgen für ein neues Lebensgefühl. Und im Alter gut zu hören, hält auch geistig länger fit. Der Gedanke an die Zukunft hat Papa schliesslich dazu bewogen, einen kostenlosen Hörtest im Hörcenter von Neuroth zu absolvieren. Dabei werden Hörvermögen sowie Anforderungen an Hörgeräte ermittelt. Denn so individuell die Bedürfnisse sind, so individuell sind auch die Hörgeräte von Neuroth. Sie werden massgefertigt und exakt an das jeweilige Gehör angepasst. Papa könnte seine Geräte zum Beispiel via Bluetooth mit dem Fernseher verbinden und über Apps steuern. Schaut er an Heiligabend Nachrichten, können wir Kinder nebenan ungestört unsere eigenen News austauschen. Besser hören, das bedeutet eben, besser leben. Darum ist Neuroth seit mehr als 110 Jahren für Sie da, wenn Hören und Verstehen langsam schwinden – auch an Weihnachten. Kommen Sie bis zum 10. Dezember 2021 zu Neuroth und testen Sie Ihre Hörgeräte rechtzeitig zu den Festtagen. Für fröhliche Weihnachten, welche dieses Jahr nicht nur wegen der süss-klingenden Glocken besonders hörensenswert sind.



**Jetzt Termin vereinbaren  
und gratis Hörtest machen:**

telefonisch unter **00800 8001 8001**  
oder online unter **neuroth.com**.

**Neuroth:**  
über 70 x in der Schweiz  
und Liechtenstein

 **NEUROTH**

## «Wer aufräumt, ist nur zu bequem zum Suchen!»

Über diesen Leitsatz kann man diskutieren. Schliesslich gibt es sehr unterschiedliche Vorstellungen zum Begriff Ordnung. Wenn jedoch Menschen statt einer Sammlung ein Sammelorium besitzen, sich ungewöhnlich viel, ja zuviel angesammelt hat und der Überblick verloren geht...

Sicherlich hatten Sie schon SpiteX-Einsätze bei Menschen, welche die unterschiedlichsten Dinge sammeln und stapeln. Von Eletroschrott bis hin zu Joghurtbechern und alten Zeitungen. Compulsive hoarding ist

in der SpiteX ein omnipräsentes Thema. In unserer Fortbildung «Das Messie-Syndrom: horten, sammeln, Chaos» treten wir ganzheitlich und praxisnah darauf ein. Das Schulungszentrum Gesundheit entwickelt seit

Jahren Fortbildungen zu SpiteX-relevanten Themen: Massgeschneidert oder aus unserem Programm, inhouse oder bei uns.

Für Antworten auf Ihre Fragen:  
Beatrice Widmer  
Programmleiterin SGZ Campus  
E-Mail: [beatrice.widmer@zuerich.ch](mailto:beatrice.widmer@zuerich.ch)  
Telefon-Nr.: 044 415 18 02



**Stadt Zürich**  
Schulungszentrum Gesundheit

## Das erste onkologische Simulationszentrum der Schweiz

Schweizweit einzigartig, bietet das OncoMedical Trainingcenter (OMTC) in Zofingen praxisbezogene onkologische Fachweiterbildungen an.



Im Tageskurs «implantierte Portsysteme sicher anstechen und pflegen», trainieren Sie

unter fachlicher Leitung den Umgang mit Portsystemen realitätsnah, stressfrei und ohne den Patienten zu belasten. Der Fokus der Seminare liegt auf dem praktischen Training. Am interaktiven Patientensimulator lassen sich unterschiedliche Situationen des Pflegealltags wie Portpunktion, Blutaspiration, Ziehen der Nadel und verschiedene Komplika-

tionen realistisch simulieren. Das Verwenden von Pflegematerialien wie sterilen Handschuhen, Portnadeln, Spritzen- und Verbandsmaterial lässt die Handlungen alltagsnah trainieren. Workshopwarfrüher-Simulationstraining ist heute. Besuchen Sie für mehr Informationen unsere Website [www.omtc.ch](http://www.omtc.ch)

OncoMedical AG, Hintere Hauptgasse 9,  
4800 Zofingen, 0840 600 800



## Coaching-Mentoring-Event 2022


Lernen, Erfahrungen austauschen und Spass haben. Dies steht am Coaching-Mentoring-Event vom 18. und 19. Januar 2022 in Olten im Zentrum.

Die Teilnehmenden stellen aus 32 Workshops ihr persönliches Programm zusammen. Abwechslungsreiche Inputs und spannende Gespräche geben neue Inspirationen für Führung, Coaching und Mentoring. Die Lernwerkstatt Olten ist bekannt für ihre Events. Jährlich finden auch der Berufsbildungs-Event, die Ausbil-

der-Akademie und die Digital Trainig Days statt.

**Lernwerkstatt Olten**  
062 291 10 10  
[www.mentoring-event.ch](http://www.mentoring-event.ch)

**lernwerkstatt**



DEIN ADIEU . CH

Über **DeinAdieu** wurden im Jahr 2020  
**710 Mal Organisationen**  
testamentarisch berücksichtigt.

Wir unterstützen  
**150 Organisationen**  
im **Erbschafts- und**  
**Legatefundraising.**

Auch für **Ihre**  
**Organisation**  
besteht ein grosses  
**Potential.**

Melden Sie sich bei uns  
für eine unverbindliche  
Erstberatung.



Bei uns finden  
Sie das passende  
Personal!



Überall für alle  
**SPITEX**  
Schweiz

[spitexjobs.ch](https://spitexjobs.ch)

Der Stellenmarkt für Berufe im Spitexbereich

Betreiber:  
**WEBWAYS**  
webways ag Basel

## 5 Fragen an Catherine Debrunner «Der Behindertensport kämpft mit finanziellen Hürden»



Catherine Debrunner. Bild: © Geri Born

**Catherine Debrunner aus Geuensee LU hat diesen Sommer an den Paralympics eine Bronze- und eine Goldmedaille gewonnen. Im Interview spricht die 26-Jährige über ihr Leben als Rennrollstuhl-Spitzen Sportlerin und Primarlehrerin.**

**Spitex Magazin: Frau Debrunner, Sie sind in Ihrem Traumberuf als Lehrerin tätig und eine erfolgreiche Leichtathletin, die zuletzt Gold und Bronze an den Paralympics gewann. Sind Sie ein Beweis dafür, dass Menschen mit Beeinträchtigung all ihre Ziele erreichen können – oder stehen den Betroffenen noch zu viele Hürden im Weg? Zum Beispiel können Sie trotz Ihrer Erfolge nicht vom Sport leben.**

**Catherine Debrunner:** Ich war schon immer ein Bewegungsmensch und habe in der Rollstuhl-Leichtathletik eine grosse Passion gefunden. Es bereitet mir Mühe, wenn man die Beeinträchtigung zu sehr in den Mittelpunkt stellt. Ich denke, es geht im Grunde nicht darum, ob man mit oder ohne Beeinträchtigung Ziele erreicht. Jedermann kann Ziele erreichen, sofern sie oder er zielbewusst darauf hinarbeitet, sich dafür engagiert und motiviert an die Sache herangeht. Ohne Letzteres bringt alles nichts. Man muss Freude an der Sache haben und bereit sein, gewisse Opfer dafür zu bringen. Es ist aber auch richtig, dass der Behindertensport nach wie vor eine Randsportart darstellt und wie viele andere

Sportarten mit finanziellen Hürden zu kämpfen hat. Ich finde es beispielsweise bedauernd, dass die Erfolgspremien der paralympischen Medaillengewinnerinnen und -gewinner um ein Vielfaches tiefer sind als diejenigen der olympischen. Hier hinkt die Schweiz anderen Ländern, die diesbezüglich keinen Unterschied machen, hinterher.

**Gibt es auch andere Berufe, von denen Sie träumten oder träumen?**

Momentan könnte ich mir keinen anderen Beruf als Spitzensportlerin und Lehrerin vorstellen. Ich finde den Primarlehrerberuf sehr vielfältig und schön. Natürlich bringt er auch gewisse Herausforderungen mit sich, aber wo gibt es das nicht. Als Kind wusste ich lange nicht, was ich werden will. Relativ spät habe ich dann den Lehrerberuf entdeckt. Die einzige Alternative, welche ich mir vorstellen könnte, wäre Dolmetscherin, da ich ein grosses Interesse für Fremdsprachen mitbringe.

**Verraten Sie uns eine Macke und ein Talent von Ihnen, die in der Öffentlichkeit bisher kaum ein Thema waren?**

Man kann es wohl eine Macke nennen, dass ich eine Naschkatze bin. Ich liebe Süsses, insbesondere Schokolade. Ein Talent, das in

der Öffentlichkeit wenig bis gar nicht erwähnt wird, ist, dass ich Klavier spielen kann. Leider komme ich nur noch selten dazu und habe es auch etwas verlernt, aber hin und wieder genieße ich es, ein paar Töne auf dem Klavier zu spielen oder die Kinder im Musikunterricht zu begleiten.

**Auch Prominente können Fans sein: Welche bekannte Person würden Sie gern einmal treffen?**

Als Kaffeeliebhaberin würde ich gerne Schauspieler und «Nespresso»-Werbeträger George Clooney kennenlernen. Ich würde ihn dann persönlich fragen, ob er mich sponsern könnte [lacht].

**Und weil dies das Spitex Magazin ist: Was sind Ihre Gedanken zur Spitex?**

Von einer Bekannten, die bei der Spitex arbeitet, weiss ich, dass der Beruf immer anspruchsvoller wird. Wegen Covid-19 sind Fachpersonen des Gesundheitswesens derzeit enorm belastet, und dazu gehören natürlich auch die Spitex-Mitarbeitenden. Ich ziehe meinen Hut vor ihnen und hoffe sehr, dass sich die Situation bald entschärft.

Interview: Kathrin Morf

### Zur Person

Catherine Debrunner wurde am 11. April 1995 geboren und wuchs im Kanton Thurgau auf. Wegen eines Steissteratoms (Tumor an der Wirbelsäule) ist sie seit Geburt auf einen Rollstuhl angewiesen. Mit 8 Jahren entdeckte sie ihre Begeisterung für den Rennrollstuhl, bestritt 2006 ihre erste Junioren-WM und gewann an der Junioren-WM von 2008 fünf Goldmedaillen. Ab 2011 besuchte die Thurgauerin das Lehrerseminar an der pädagogischen Maturitätsschule in Kreuzlingen. 2013 nahm sie an ihrer ersten WM der Elite teil und erlangte drei fünfte Ränge; und 2015 gewann sie WM-Silber über 200 Meter. Fortan spezialisierte sie sich auf die Mittelstrecken 400, 800 und 1500 Meter. Ihr bestes Ergebnis an den Paralympics 2016 war ein siebter Platz. 2018 schloss sie ihre Ausbildung ab und fand eine Teilzeitstelle an der Primarschule in Waltenschwil AG. Zudem zog sie in den Kanton Luzern, um die optimalen Trainingsbedingungen in Nottwil bestmöglich nutzen zu können. Das viele Training zahlte sich aus: An der WM 2019 siegte sie über 400 Meter und gewann Silber über 800 Meter. Und an den Paralympics in Tokio gewann sie im Sommer 2021 Bronze über 800 Meter sowie Gold über 400 Meter. Die 26-Jährige lebt in Geuensee LU und bezeichnet die Natur, Zeit mit Freunden und Familie sowie Kochen als ihre Hobbys.

# Sicherheit und Gesundheit – Zuhause und unterwegs

Intelligente Lösungen die gleichzeitig die Sicherheit und die Gesundheit von Unseren Klienten erhöhen

Unsere Klienten berichten, dass sie sich viel sicherer fühlen als vorher. Die aktiven unter Ihnen greifen nun gerne auf die DOMO Go Smartwatch zurück, um auch draussen ein sicheres Gefühl zu haben. Früher haben die Angehörigen uns oft in der Spitex angerufen, um zu fragen wie es dem/der Klient/in geht, heute können sie selbst direkt nachsehen. Die konsolidierten Gesundheitsdaten helfen uns bei der Evaluation der Pflegeplanungen, wir können schnell Veränderungen erkennen und Massnahmen planen. Bei grösseren Veränderungen des Kundenverhaltens werden wir vom DOMO System automatisch informiert. Das spart uns viel wertvolle Zeit.

Heute wissen wir, dass unsere Klienten sicher sind, auch wenn wir nicht vor Ort sind. Wir können sie aus der Ferne begleiten und unterstützen. Die Lösungen von DOMO ergänzt das Pflegeteam professionell und effizient. Wir gehen heute neue Wege und sind bereit für die Zukunft der Pflege.

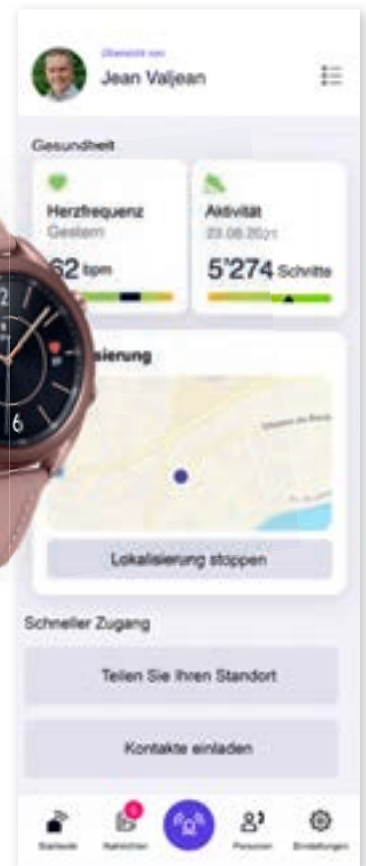


**DomoSafety SA**

Tel. 058 800 58 00

info@domo-safety.com

www.domo-safety.com



PM-04-14\_DE\_V1

**BACO** | **HÖGG**  
LIFTSYSTEME

**ST. GALLEN**  
☎ 071 987 66 80

**LAUSANNE**  
☎ 021 800 06 91

**BERN**  
☎ 033 439 41 41

## TREPPENLIFTE

**ROLLSTUHLLIFTE**  
**SITZLIFTE**  
**AUFZÜGE**

*Die Lift-  
Experten*

Montiert in  
2 Wochen

[www.hoegglift.ch](http://www.hoegglift.ch)

**5 JAHRE** GARANTIE

Ihr Leben.  
Unser Arbeits-  
modell.

**Pflegeschichtsfrau/-mann HF/FH**  
 Temporär. Fest. Springer.  
 Pool: Wir finden für Sie  
 jenes Arbeitsmodell, das  
 zu Ihrem Lebensplan passt.  
 Neben beruflichen Heraus-  
 forderungen bieten wir Ihnen  
 attraktive Sozialleistungen,  
 Vergünstigungen und ge-  
 zielte Weiterbildungen.  
 Wann sind Sie zur Stelle?

[www.careanesth.com](http://www.careanesth.com)  
T +41 44 879 79 79

**careanesth**

gesundheitswesentlich

## Sudoku

8	4	6	9	3			7	2
	a			6	1		4	
	9				4		8	6
4	2		c		9			
	5			8	2	7		4
	6	7				8		5
6	3	2		4	8	d		
	1	4	3				6	
		b	2		6	4		

### Lösung per Postkarte oder E-Mail an:

Spitex Magazin, Wettbewerb  
Effingerstrasse 33, 3008 Bern  
wettbewerb@spitexmagazin.ch

### Einsendeschluss: 18. Februar 2022

Teilnahmeberechtigt sind alle Leserinnen und Leser des Spitex Magazins. Ausgenommen sind Mitarbeitende von Spitex Schweiz und deren Familienangehörige. Die Gewinner werden ausgelost und benachrichtigt. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## Impressum

### Herausgeber

Spitex Schweiz, Effingerstrasse 33, 3008 Bern  
Telefon +41 31 381 22 81  
admin@spitex.ch, www.spitex.ch

### Redaktion

Spitex Magazin, Effingerstrasse 33, 3008 Bern  
Telefon +41 31 370 17 59  
redaktion@spitexmagazin.ch  
www.spitexmagazin.ch

ISSN 2296-6994

### Erscheinungsweise

6 x jährlich als Printmagazin und als App

### Redaktionsschluss / Inserateschluss

21. Januar 2021 (Ausgabe 1/2022)

### Gesamtauflage 6500 Exemplare

4200 Exemplare Deutsch  
1900 Exemplare Französisch  
400 Exemplare Italienisch (Beilage)

### Abonnemente

Abodienst Spitex Magazin, ASMIQ AG,  
Geerenweg 2, 8048 Zürich  
Telefon +41 31 740 97 87, abo@spitexmagazin.ch

### Redaktion

Kathrin Morf: Leitung (KM), Flora Guéry (FG),  
Patricia Briel (PB), Annemarie Fischer (FI),  
Christa Lanzicher (CL), Stefano Motta (SM),  
Nicole Hermann (NH)

### Mitarbeit an dieser Ausgabe

Leo Wyden (Fotos), Francesca Heiniger, Beatrix  
Bächtold, Karin Meier, Carla Meyer-Masseti und Team

### Korrektorat

Ilse-Helen Rimoldi

### Übersetzungen

Kathrin Morf. Berichte auf Seite 9, 27 und 39  
wurden aus dem Französischen übertragen.

### Anzeigen

Stutz Medien AG; Christine Thaddey, Verlagsleiterin  
Rütihof 8, 8820 Wädenswil  
Telefon +41 44 783 99 11  
Mobile +41 79 653 54 83  
christine.thaddey@stutz-medien.ch  
www.stutz-medien.ch

### Visuelle Konzeption / Layout

POMCANYS Marketing AG, www.pomcanys.ch

### Druck

Stutz Medien AG, Wädenswil  
www.stutz-medien.ch

gedruckt in der  
**schweiz**



### Premiumpartner von Spitex Schweiz

Neuroth, der Spitex-Partner in den Bereichen  
Hörschutz und Akustik

Publicare, Marktführerin für Beratung  
und Lieferung medizinischer Hilfsmittel

Verwendung der Artikel nur mit Genehmigung  
der Redaktion. Für unverlangte Manuskripte  
wird jede Haftung abgelehnt.

Unter den Einsendungen verlosen wir:  
**1 Kaffeemaschine  
Delizio Una pure White**  
Gesponsert von iba

Büro und mehr

## Buch-Tipp

### Alles über Sozialversicherungen



Red. Das «Jahrbuch der Sozialversicherungen 2022» ist Mitte November erschienen und enthält alles, was man über Sozialversicherungen wissen muss – also aktuelle Informationen zu allen Versicherungen genauso wie Fallbeispiele mit Hilfestellungen für die Lösung verschiedener komplexer Fragen des Sozialversicherungsrechts. Für die 11. Auflage wurde vieles erneuert, zum Beispiel wurden die AHV-Beitrags- und Rententabellen sowie Erläuterungen zur Wirkung der IV-Revision auf die berufliche Vorsorge eingefügt.

Gertrud E. Bollier: «Jahrbuch der Sozialversicherungen 2022»; 170 Seiten im A4-Format; erhältlich für CHF 58 inkl. eBook und 1 Jahr Zugriff auf Aktualisierungen unter [www.hrm4you.ch](http://www.hrm4you.ch)

[www.mietbetten.ch](http://www.mietbetten.ch)



Vertrauen Sie uns und wir finden den Weg zu Ihnen.  
Pflegebett-Mietservice einfach gemacht.

**Embru-Werke AG**  
Bettenfachgeschäft  
Rapperswilerstrasse 33  
CH-8630 Rüti ZH

T +41 55 251 12 55  
F +41 55 251 19 49  
bfg@embru.ch  
www.embru.ch

**embru**

möbel ein leben lang

## 23. Nationale Gesundheitsförderungs-Konferenz



Jetzt anmelden!

**Marketing in der Gesundheitsförderung: Von der Wissensvermittlung bis zur Verhaltensänderung**

**Donnerstag, 27. Januar 2022 | Kursaal Bern**

Anmeldung und weitere Informationen: [www.konferenz.gesundheitsfoerderung.ch](http://www.konferenz.gesundheitsfoerderung.ch)



Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera



Konferenz der kantonalen Gesundheits-  
direktorinnen und -direktoren  
Conférence des directrices et directeurs  
cantonaux de la santé  
Conferenza delle direttrici e dei direttori  
cantionali della sanità

Kooperationspartnerin

