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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2003)

Heft: 6

Artikel: "Jeder Mensch hat aus seiner Optik Recht!"

Autor: Hess-Lanfranchi, Iris / Morell, Tino

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-822701

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 05.07.2025

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

«Jeder Mensch hat aus seiner Optik Recht!»

Seit zwei Jahren ist Iris Hess-Lanfranchi als Ombudsfrau für Alters- und Spitexfragen im Kanton Graubünden tätig. Die Stelle wurde 2001 neu geschaffen. Aufbauarbeit war gefragt – auch heute noch. Im Gespräch mit Tino Morell gibt Iris Hess Einblick in ihre Arbeit, ihre Erfahrungen und in den Umgang mit Konflikten.

Was macht eine Ombudsfrau, die für Alters- und Pflegeheime und für die Spitex im Einsatz ist, genau?

Die Ombudsperson ist Anlaufstelle für Menschen in Heimen und die Kundschaft der Spitex, wenn Probleme und Fragen auftreten. Sie kommt dann zum Einsatz, wenn die Betroffenen wünschen, mit einer unabhängigen

«Der Anteil der Spitex an den Fällen betrug rund 30%.»

und neutralen Stelle über ihre Konflikte zu sprechen oder von einer unabhängigen Stelle einen Rat zu erhalten. Das heisst, die Ombudsstelle berät, vermittelt oder schlichtet. Ziel ist es, bei Konflikten und Meinungsverschiedenheiten mit einfachen Mitteln und unbürokratisch eine Lösung zu suchen.

Wie viele Fälle, auch von der Spitex, bearbeiten Sie und mit welchem «Erfolg»?

2002 sind bei mir 56 Anfragen eingegangen. 18 davon betrafen eine Beratung in einer Konfliktsituation oder einem sich anbahnenden Konflikt, neun münde-

«Die beiden Parteien müssen selber eine Lösung finden.»

ten in eine Vermittlung und sieben in ein Schlichtungsverfahren. Bei den restlichen Anfragen musste ich vor allem Triagearbeit leisten, das heisst ratsuchende Menschen an andere zuständige Institutionen verweisen. Der Anteil der Spitex an den Fällen betrug rund 30%. Erfreulich ist, dass nur in ganz wenigen Fällen keine befriedigende Lösung gefunden werden kann.

Können Sie uns typische Beispiele für Konflikte in der Spitex geben?

Was immer wieder auftritt: Für Klientinnen und Klienten unbefriedigende Ergebnisse der Bedarfsabklärung – also ein typisches Bedürfnis/Bedarfs-Problem. Die Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten gehen vielfach weiter als das mögliche und zulässige Leistungsangebot. Die Differenz betrifft nicht nur die Menge, sondern auch die Art der Leistungen, beispielsweise das Bedürfnis nach gesellschaftlicher Begleitung.

Ein weiterer Grund für die Kontaktnahme mit der Ombudsstelle betrifft das Verhalten und Vorgehen des Spitex-Personals, das als «störend» oder unangemessen empfunden wird, sei es, weil nach Meinung der Kundschaft nicht die nötige Sorgfalt angewendet wird (Flecken am Boden Einfühlungsvermögen), sei es, dass der zeitliche Einsatz als zu kurz empfunden wird.

Gelingt es Ihnen, in jedem Fall neutral zu bleiben?

Eine Meinung darf ich mir erst bilden, wenn ich beide Seiten angehört habe. Dabei gilt das Leitmotto: Jede und jeder hat aus seiner resp. ihrer Optik Recht! Ich kann nur Hilfestellung leisten, damit die beiden Parteien selber zu einer Lösung finden. Die Betroffenen müssen selber Lösungsmöglichkeiten erarbeiten, vorschlagen und akzeptieren.

Gab es dabei für Sie besondere Erfolgserlebnisse oder besondere Enttäuschungen?

Es gibt einen Fall, der mich besonders berührt und im Verlaufe der Bearbeitung immer mehr erfreut hat. Am Ausgangspunkt stand eine simple Anfrage eines Mannes betreffend einer BESA-Einstufung seiner Frau, die sich im Pflegeheim befand. Die Rücksprache bei ihm zu Hause liess erkennen, dass der Mann

«Manchmal fehlt die Einsicht, dass Konflikte vorhanden sind.»

sehr alleine, verwahrlost und recht bärbeissig war und keine Unterstützung beanspruchen wollte. Nach längeren Gesprächen konnte nicht nur der eigentliche Anfragegrund befriedigend abgeschlossen, sondern auch noch dem Anfrager Hilfe vermittelt werden, die ihm heute eine ganz andere Lebensqualität ermöglicht.

Eine gewisse Enttäuschung tritt immer dann auf, wenn die Einsicht fehlt, dass Konflikte vorhanden sind und die Betroffenen

Unterschiedliche Vorstellungen zur Menge und zur Art der Leistungen sind Gründe, warum sich Spitex-Klientinnen und -Klienten an die Ombudsfrau Iris Hess wenden.

gar nicht bereit sind, mit Dritten über Lösungswege zu sprechen. Dass die Ombudsstelle überhaupt eingeschaltet wird, wird als Frechheit empfunden, und Hilfe wird abgelehnt.

Wie läuft ein Vermittlungsprozess konkret ab?

Das ist sehr unterschiedlich. Manchmal reicht ein Telefongespräch. Manchmal muss man sich mehrmals treffen. Bei persönlichen Konflikten ergreifen oft die Betroffenen die Initiative, geht es um finanzielle Angelegenheiten sind es meist die Angehörigen. Ich kläre den Sachverhalt ab: Was ist geschehen, wer ist involviert, welche Fakten gibt es? Dann folgt das Einzelgespräch mit jeder Partei und danach das gemeinsame Gespräch zu Dritt. Jede Partei erläutert mir (nicht der Gegenpartei, aber

Zur Person

Mit ihrer Ausbildung, u.a. als diplomierte Krankenschwester und als Mediatorin, bringt Iris Hess-Lanfranchi beste Voraussetzungen mit, um als Ombudsfrau für den Altersbereich und die Spitex tätig zu sein. Die nötige Berufspraxis holte sie sich während sechs Jahren als Kranken-, Stations- und Oberschwester am Kreisspital Oberengadin in Samedan und anschliessend während sieben Jahren als Projektleiterin und als Leiterin der italienischsprachigen Ausbildung DN I an der Berufsschule für Gesundheits- und Krankenpflege in Chur. Sie ist heute, neben der Tätigkeit als Mutter und Hausfrau, je nach Arbeitsanfall, zu 15 – 20% als Ombudsfrau für Alters- und Spitexfragen im Einsatz.

in Anwesenheit der Gegenpartei) ihre Sichtweise. Den Weg zur Lösungsfindung müssen die Betroffenen, wie bereits gesagt, selber gehen: Ich unterstütze sie dabei.

Gibt es auch Aufgaben, die Sie nicht annehmen können?

Die Ombudsstelle ist keine Informations- oder Beratungsstelle für Altersfragen und auch keine Beschwerdestelle. Solche Anfragen müssen wir ablehnen, ebenso wie arbeitsrechtliche Fragen, persönliche finanzielle Probleme oder Fälle, die innerfamiliäre Probleme betreffen. Auch Sozialberatungen zum Beispiel bei Vereinsamung oder Verwahrlosung gehören nicht in unseren Tätigkeitsbereich.

Wie wird die Ombudsstelle finanziert?

Die Dienstleistungen sind für die Betroffenen kostenlos, soweit es sich um einen normalen, das übliche Mass nicht übersteigenden Arbeitsaufwand für die Om-

«In der Spitex führen eher Beziehungen zu Konflikten.»

budsstelle handelt. Die Leistungen werden von allen Alters- und Pflegeheimen und allen Spitex-Organisationen gemeinsam finanziert.

Gibt es wichtige Unterschiede zwischen den Fällen aus dem Heimbereich und der Spitex?

Zwei Jahre Erfahrung sind zu wenig, um das fundiert zu beantworten. Immerhin, es zeigte sich, dass in Heimen eher Tariffragen im Vordergrund standen – vielleicht auch, weil gerade ein neues Tarifsystem eingeführt wurde – und in der Spitex eher die Beziehungen zwischen Personen. Vereinfacht gesagt: die Heimprobleme waren eher Institutionen fokussiert, die Spitexprobleme eher Personen fokussiert. Das hat möglicherweise auch damit zu tun, dass in Heimen die Pflegepersonen leichter austauschbar sind.

Welchen Rat geben Sie Spitex-Mitarbeitenden, wenn Spannungen mit Klientinnen und Klienten auftreten?

Das Wichtigste ist zu akzeptieren, dass ein Problem besteht, es anzunehmen und nicht zu verdrängen oder zu verneinen. Konflikte sollen angenommen und möglichst frühzeitig angegangen werden im Bewusstsein, dass ein Konflikt unter Menschen etwas völlig Normales ist und angesprochen werden muss. Das Gespräch muss gesucht werden, sonst lässt sich ein Konflikt nicht lösen! Fühlt sich die Mitarbeiterin nicht sicher genug, soll sie über die Vorgesetzten Unterstützung und Rat suchen.

Wo ist das Konfliktpotenzial am Grössten?

Die Gefahr, dass Konflikte auftreten, ist dann gross, wenn Spitex-Mitarbeitende den betreuten Personen mit der Überzeugung gegenüber treten, dass sie die Fach-

«Eine Gefahr ist, alles selber am besten zu wissen.»

personen sind und selber am besten wissen, was zu tun und was zu unterlassen ist. Wird soweit als eben möglich auf die Bedürfnisse, auf die Individualität der betreuten Personen eingegangen, sinkt die Konfliktgefahr.

Was ist Ihr persönliches Fazit aus der zweijährigen Tätigkeit? Haben sich Ihre Erwartungen erfüllt?

Der Anteil an Beratungsleistungen liegt einiges höher als erwartet, dafür ist die Vermittlungstätigkeit tiefer als eigentlich angenommen. Vielleicht müssen wir hier die Heime und Spitex-Organisationen noch besser über Sinn und Zweck der Ombudsstelle informieren. Die Vorstellung, dass ich an einem bestimmten halben oder ganzen Wochentag arbeiten kann, hat sich als falsch erwiesen. Betroffene kommen dann, wenn sie etwas stört und nicht zu bestimmten Öffnungszeiten. Telefon und Fax müssen sozusagen rund um die Uhr betriebsbereit sein, auch wenn die effektive Arbeitszeit nur einige Stunden pro Woche ist. ❑

Zur Mediation

Mediation heisst Vermittlung und ist eine Möglichkeit zur Bearbeitung und Regelung von Konflikten. Es ist ein strukturiertes Vorgehen zur Konfliktlösung, das oft rasch und kostengünstig zu befriedigenden Lösungen führt. Mediatorinnen und Mediatoren arbeiten nicht mit Weisungen oder Lösungsvorschlägen. Sie organisieren die Kommunikation. Durch ihre Gesprächsführung sollen die Konfliktparteien befähigt werden, selber Vorschläge einzubringen, Lösungsmöglichkeiten zu verhandeln und damit den Streit selber zu regeln. Die Energie der Beteiligten wird in die Lösungsfindung investiert und nicht in gegenseitige Vorwürfe und in den Abwehrkampf.