Nur die Ruhe kann es bringen

Autor(en): **Morell, Tino / Rüfenacht, Marcel**

Objekttyp: **Article**

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

Band (Jahr): **- (2009)**

Heft 4: **Ach, du liebe Zeit**

PDF erstellt am: **28.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822169

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Wenn ich den Augenblick lebe und nicht die Vergangenheit oder die Zukunft, bin ich gelassen. Der Zeitbedarf ist kein Thema. Sind meine Gedanken dagegen woanders, kann ein Gespräch sehr unbefriedigend werden.

Mit dieser Einstellung und dem Eingehen auf die Person und Situation vermeide ich nicht nur das persönliche Stressempfinden. Es lässt sich auch Zeit sparen. Wenn ich ab dem ersten Kontakt und permanent präsent bin, erspare ich mir Rückfragen und womöglich ein zweites klärendes Gespräch und mein Gegenüber ist offener und selber auch engagierter. Beide gewinnen.

Zeit ‹sparen› lässt sich auch mit guten Strukturen, die wir uns eben notfalls selber schaffen müssen. Eine klare Regelung der Zuständigkeiten und Aufgaben, geeignete Sitzungsrhythmen, klare und akzeptierte Terminvorgaben oder saubere Arbeitsplanungen helfen uns, möglichst viele ‹Zeitfresser› zu eliminieren.»

Auch einmal «Stopp» sagen

Ruth Bentele ist 57 Jahre alt und in der RegioSpitex Limmattal (ZH) für die Einsatzplanung und Bedarfsabklärung des Einzugsgebietes Dietikon zuständig:

«Ich habe oft zu wenig Zeit, um die wöchentlich rund 600 Einsätze für die 200 Klientinnen und Klienten zu planen. Der Zeitdruck steigt, wenn ungeplante Spitalaustritte hinzukommen, die im fertig gestellten Einsatzplan noch unterzubringen sind. Am grössten ist der Druck am Freitag, falls ich für die Einsätze am Wochenende nochmals umplanen muss.

Mehr Zeit zur Verfügung zu haben, wäre schön, vor allem um die Wünsche unserer Kundschaft an die Einsatzzeiten zu berücksichtigen. Die Einsätze sollten an bestimmten Tagen und am liebsten am Vormittag stattfinden. Das verstehe ich gut ich und würde mir das selber ja auch so wünschen. Doch es erschwert die Planung und es lassen sich nicht immer alle Wünsche erfüllen. Noch vor wenigen Jahren war es anders: Die meisten Klientinnen und Klienten hatten Zeit und waren einfach froh, dass die Spitex kam. Die Tageszeit spielte keine so grosse Rolle.

Zeit kann man bereits bei der telefonischen Anmeldung von neuen Klientinnen und Klienten sparen, indem man genaue Rückfragen stellt und sicherstellt, dass alle nötigen Unterlagen vorhanden sind. Auch bei der Bedarfsklärung, die zu Hause bei der Kundschaft durchgeführt wird, kann man Zeit sparen: Indem man sich die Zeit nimmt, genau hinzuhören und nachzufragen, was die Leute wirklich benötigen. Auch ein gutes Gedächtnis ist wichtig, ohne das geht gar nichts!

Meine wichtigsten Ratschläge im Umgang mit der Zeit: Keine Störfaktoren von aussen zulassen. Sich gut organisieren und sich nicht selber unter Druck setzen. Auch einmal ‹Stopp› sagen. Nicht mehrere Arbeiten gleichzeitig machen, sondern alles zu seiner Zeit.»

Aufgezeichnet von: Christa Lanzicher, Sarah King, Helen Jäger, Tino Morell und Annemarie Fischer.

Nur die Ruhe kann es bringen

Wer sich stressen lässt, verliert Übersicht, Geduld und Zeit. Im Tagesgeschäft, wenn Krankenversicherungen Leistungen kürzen wollen, heisst es deshalb erst recht, kühlen Kopf bewahren. Domenica Mark, Einsatzleiterin bei der Spitex Foppa in Ilanz, weiss, wovon sie spricht.

mo // Das Telefon läutet im 5-Minuten-Takt. Die Einsatzplanung für die nächste Woche muss wegen zwei Ausfällen dringend überarbeitet werden. Das unangenehme Gespräch mit der Tochter eines Klienten steht an. Und jetzt auch noch dies: Eine Versicherung ist nicht bereit, die in der Bedarfsabklärung ausgewiesenen und ärztlich verordneten Leistungen zu übernehmen.

Der allseits bekannte, zeitfressende Prozess startet erneut. Rückfrage bei der Versicherung, was denn genau die Gründe für die Kürzung sind. Unterlagenstudium, Zusammenstellung der Argumente, Telefon- und Briefverkehr mit den Mitarbeitenden der Versicherung, Information der Klientin und der Angehörigen zur Finanzierungsunsicherheit usw.

An den letzten solchen Fall kann sich Domenica Mark gut erinnern; sie ist eine der drei Einsatzleiterinnen bei der Spitex Foppa in Ilanz, die unter anderem für die Bedarfsabklärung und die Eingaben an die Krankenkassen zuständig sind. Eine ältere Frau kann nach einem Hirnschlag und Rehabilitation in einer spezialisierten Klinik wieder nach Hause zurückkehren. Der Ehemann, der die Betreuung übernehmen will, ist auf Entlastung durch die Spitex angewiesen. Gemäss Bedarfsmeldung sind im Quartal 135 Stunden nötig, um die Pflege und Betreuung zu Hause mit Hilfe des Ehemannes sicherzustellen.

Nach Prüfung des Kostengutsprache-Gesuches teilt die Krankenversicherung mit, gestützt auf die Gesetzgebung übernehme sie nur 90 Stunden pro Quartal. Trotz nachgereichten Akten und Begründungen rückt die Versi-

cherung von diesem Entscheid nicht ab. Domenica Mark schätzt, dass sie mindestens fünf bis sechs Stunden Zeit investiert hat, ohne auch nur einen Schritt weiter zu kommen. Zeit, die sie sich irgendwo stehlen musste.

Der Fall konnte trotz Beschränkung der vergüteten Einsatzzeit für alle mehr oder weniger befriedigend gelöst werden. Der Ehemann der Pflegebedürftigen übernimmt nun etwas mehr an Betreuung als ursprünglich geplant, da der Einsatz der Spitex am Nachmittag finanziell nur mehr teilweise abgedeckt werden kann.

Nicht unter Druck setzen lassen

Darauf angesprochen, was sie einer neuen Mitarbeiterin empfehlen würde, um das eigene Zeitbudget in solchen Fällen nicht zu arg zu strapazieren, meint Domenica Mark: «Man muss sich genügend Zeit für eine saubere Bedarfsabklärung und insbesondere für den Leistungskatalog nehmen. Bei jeder Leistung muss ich mich fragen, wie ich sie der Versicherung bei Rückfragen begründen kann.

Und ganz wichtig: Wenn die Versicherung anruft, sich zurückhalten und vorerst nur zuhören und nicht Auskunft erteilen und sich rechtfertigen. Ich darf mich von der Person am andern Ende der Leitung nicht unter Druck setzen lassen. Meine Rückmeldung an die Versicherung darf erst erfolgen, wenn ich die Fakten in Ruhe durchdacht habe und das Argumentarium vollständig ist. Damit kann ich meist einiges an Arbeit einsparen, da weitere Unklarheiten vermieden werden. Sich nicht stressen lassen – das spart Zeit, auch wenn der Zeitdruck noch so nervt!»

Interne Kommunikation verbessern

Abschliessend richtet Domenica Mark auch noch einen Appell an die Vertreterinnen und Vertreter der Krankenkassen, wie auf allen Seiten Zeit und Nerven geschont werden könnten: Einfach einmal fünf gerade stehen lassen. Jede und jeder arbeite nach bestem Wissen und Gewissen. Wenn die Leistungen mit fragwürdigen Argumenten gekürzt werden – beispielsweise um zwei Stunden pro Monat –, stehe die Einsparung in keinem Verhältnis mehr zum Aufwand. Da werde allen Beteiligten sinnlos Zeit gestohlen.

Ja, und mit besserer interner Kommunikation liesse sich auch einiges an Zeit sparen, hält Domenica Mark fest. Vor allem bei Grosskassen wisse manchmal die Rechte nicht, was die Linke sagt und die Obere meint. Ein Beispiel dazu: Mitarbeiter 1 erklärt, bei minimen Zeitüberschreitungen könne dies auf der Rechnung vermerkt werden. Intervention der Mitarbeiterin 2 nach getaner «Tat»: So etwas sei undenkbar; es brauche eine neue Bedarfsmeldung und die zusätzlichen Stunden würden nicht bezahlt. Womit das zeitfressende Spiel wieder startet.

Bild: Georg Anderhub

Spitex-Mitarbeitende sind sich einig: Wichtig ist, eines nach dem andern zu erledigen.

Pflegezeit – ein Luxus

Die zukünftigen alten Menschen sind anders. Es kommt eine neue Generation, die das Reisen kennt, die gute Hotels und einen entsprechenden Service schätzt. Es sind Menschen, die Wert legen auf Baden, auf Massage, auf sich verwöhnen lassen oder einfach gesagt: auf «Wellnessen». Und sie haben eine genaue Vorstellung von gutem Service und von Kundenorientierung.

Genau diese Generation kommt ins Alter und benötigt teilweise Spitex-Pflege. Diese Menschen sind anspruchsvoll. Sie verlangen eine Pflege, die Zeit braucht. Zeit ist das, was wir nicht oder zu wenig haben – ein Luxusgut.

In der Spitex-Welt ist der Verbrauch der Zeit geregelt: Die Pflege ist in einer vorgeschriebenen Zeit zu erledigen. Wie können wir die Ansprüche dieser neuen Alten befriedigen, die gerade mehr Zeit für die Pflege wünschen? Diese Generation wäscht sich nicht in fünf Minuten am Lavabo – das war einmal. Sie will zu Hause verwöhnt werden.

«Die Spitex muss sich auf die neuen Alten einstellen.»

Die Spitex muss sich auf die neue Generation einstellen. Gefragt sind mehr Kundenorientierung und mehr Pflegezeit. Die Pflegezeit wird aber nicht durch die Krankenkassen finanziert, sondern durch die Kunden selber. Das führt zwangsläufig dazu, dass es mehrere Segmente von Kunden geben wird.

Fazit: Rüsten wir uns für die Zukunft und stellen uns auf die neuen Alten ein, die länger fit bleiben, die sich mehr leisten können und höhere Ansprüche stellen als die Alten von heute. Wer es sich leisten kann, kauft Pflegezeit und wählt jenen Dienstleister aus, der bietet, was nachgefragt wird.

Marcel Rüfenacht

Marcel Rüfenacht ist Direktor der Spitex Bern.