

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 79 (2008)
Heft: 3

Artikel: Arbeitsalltag in einem Pflegezentrum : "Wir haben die Komfortzone verlassen"
Autor: Müller, Matthias
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-803606>

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: 07.01.2026

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

Arbeitsalltag in einem Pflegezentrum

«Wir haben die Komfortzone verlassen»

■ Matthias Müller

Ein Tag im Zürcher Pflegezentrum Gehrenholz zeigt: Das Personal leistet Pflege auf hohem Niveau, arbeitet aber manchmal am Limit. Trotzdem findet sich immer wieder Zeit für herzliche Gespräche mit Bewohnerinnen und Bewohnern.

Gabriela Chirvases Arbeitstag beginnt um 7.15 mit der gemeinsamen Teamsitzung. Die Leiterin in der Abteilung des 3. Bettengeschosses im Pflegezentrum Gehrenholz freut sich, dass in ihrem Team heute im Gegensatz zu den vergangenen Wochen niemand wegen Krankheit fehlt. «Ich bin auf jede Mitarbeiterin, auf jeden Mitarbeiter angewiesen», betont Chirvase. «Bei Ausfällen wird es für das ganze Team schwierig, auf einem qualitativ hohen Niveau zu arbeiten.» Auf Chirvases Abteilung kümmert sich eine Vollzeitskraft um etwa fünf bis sechs Seniorinnen und Senioren. «Ich bin einverstanden mit diesem Verhältnis. Aber wir

arbeiten manchmal am Limit. Sicherlich könnte ich in hektischen Situationen mehr Personal gebrauchen.» Damit sich Personal und Bewohnerinnen und Bewohner gleichermassen wohlfühlen, sei es extrem wichtig, dass die Abläufe sinnvoll festgelegt seien. «Das ist nur mit einer guten Organisation und der Zusammenarbeit aller Bereiche möglich», erklärt die Abteilungsleiterin. «Ansonsten kommt es zu Stresssituationen und der Rhythmus der Bewohnerinnen und Bewohner wird gestört.» Kommt es doch zu hektischen Situationen, müsse sie selbst unbedingt ruhig bleiben, mit den Beteiligten sprechen, sich Zeit nehmen. «Das Wichtigste ist, dass ich Unruhe bei den Bewohnerinnen und Bewohnern vermeiden kann.»

Gelebter Teamgedanke

Andreas Senn, Leiter des Pflegezentrums Gehrenholz, weiss, dass sich das Pflegepersonal immer wieder gestresst

fühlt. «Wir müssen die Mitarbeitenden deshalb bestmöglich unterstützen. Sehr wichtig ist, dass sich das Personal gegenseitig hilft. Dazu braucht es aber unter den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern eine Vertrauensbasis. Dieser schenken wir grosse Aufmerksamkeit.» Senn ist überzeugt, dass heute von seinem Personal gelebt wird, was im Leitbild des Pflegezentrums Gehrenholz steht: «Nur gemeinsam erreichen wir unsere Ziele.»

Dass der Teamgedanke im Gehrenholz mehr bedeutet als hehre Worte, zeigt sich auf dem Rundgang mit Gabriela Chirvase durch die Abteilung. Ihr wird mitgeteilt, dass es mit einem Gerät, dass dem Personal helfen soll, einen Senior ins Bett zu heben, ein Problem gibt. Die Lösung findet sie in einer anderen Abteilung. Diese hatte kürzlich ähnliche Schwierigkeiten. Ein kurzer Telefonanruf genügt, und die Nachbarabteilung schickt Chirvase einen Mitarbeiter, der ihr helfen kann.



Gabriela Chirvase hilft beim Anziehen einer Bewohnerin.

Fotos: mm

Gabriela Chirvase ist zufrieden. «Ja, die Hilfsbereitschaft unter den Kolleginnen und Kollegen ist gross. Das bringt uns enorm viel», betont sie. Weil keine weiteren dringenden Probleme zu lösen sind, kann sich die Abteilungsleiterin am eigentlichen Kerngeschäft des Gehrenholz, der Pflege, beteiligen. Sie macht sich auf den Weg in das Zimmer zweier Seniorinnen, die gerade ihr Frühstück beenden. Die beiden Frauen wollen ihre Morgentoilette verrichten. Alleine ist ihnen das unmöglich, sie benötigen Unterstützung. Die eine der beiden Damen trinkt gerade ihren Kaffee fertig. Die Pflegerin fragt, ob sie ihr noch nachschenken dürfe. «Ja, gerne. Danke», antwortet die Seniorin. Chirvase redet noch ein bisschen mit der Frau, bis sich diese wieder ihrem Kaffee zuwendet. Jetzt kann sich die Pflegefachfrau um die Zimmerkollegin kümmern. Diese gilt es vom Bett in den Rollstuhl zu begleiten. Die Seniorin hat Schmerzen, sie sträubt sich zuerst gegen den Vorgang. Chirvase spricht geduldig zu ihr, gibt ihr zu verstehen, dass sie sich gut vorstellen könne, dass es schmerzhaft sei. Dafür werde sie sich nachher aber besser fühlen. Die Worte und die Geduld helfen. Der Seniorin ist der Schmerz zwar immer noch anzumerken, sie macht jetzt aber mit und bleibt die ganze Zeit über gelassen. Sie ist auffallend höflich, bedankt sich fast für jeden Handgriff von Gabriela Chirvase. Während dieser Beschäftigung klingelt immer wieder leise Chirvases Telefon. Sie schaut jeweils kurz auf das Display ihres Handys, nimmt aber die Anrufe nicht entgegen. «Das kann warten, momentan bin ich beschäftigt», erklärt sie mit einem entschuldigenden Lächeln. Nach einer knappen Stunde sind die beiden Seniorinnen gewaschen, angezogen und sitzen zufrieden in ihren Sesseln. Chirvase verlässt das Zimmer wieder, sie hat noch einige administrative

Arbeiten zu erledigen. Und sie will die Anrufe beantworten, die sie vorher verpasst hat.

«Wichtig in meinem Beruf ist, die Dinge nacheinander und nach Wichtigkeit anzugehen. Und nicht zu schnell von einer Sache zur nächsten zu hüpfen», erklärt Chirvase ihre Arbeitsweise.

Eine der grössten Gefahren für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in der Pflege sei, sich selbst zu überfordern.

«Deshalb muss ich meine Teammitglieder immer wieder auf ihre eigenen Grenzen aufmerksam machen. Denn wir alle haben ein Helfersyndrom in uns.»

Damit das Bedürfnis, andern zu helfen, nicht die eigene Gesundheit gefährdet oder gar zu einem Burnout führt, sei es extrem wichtig, auf die freien Tage der Mitarbeitenden Rücksicht zu nehmen.

«Diese Erholung brauchen wir. Denn die Anforderungen in unserem Beruf sind hoch.»

«Wertschätzung gegenüber Mitarbeitenden»

Andreas Senn weiss, dass die Gefahr eines Burnouts real ist. Senn sieht ein Burnout als Resultat der individuell wahrgenommenen Fremdbestimmung. Deshalb legt er grossen Wert darauf, dass sein Personal möglichst eigenständig arbeiten kann und seine Persönlichkeit gestärkt wird – ohne dass der Teamgedanke darunter leidet. Wichtig sei dabei die Wertschätzung, die jeder Einzelne erfährt. «Ob Pförtner, Koch, Pflegefachfrau oder Direktor, für jeden ist wichtig, dass sich andere für seine Arbeit interessieren. Erst wenn andere die Arbeit eines Mitarbeiters wahrnehmen und schätzen, fühlt er sich dazugehörig.» Die richtige Balance zu finden zwischen Fremdbestimmung und Individualität, sei gerade in einem Betrieb wie dem Gehrenholz entscheidend. Denn das Gehrenholz hat die Dimension eines mittelgrossen Betriebs. Hier sind vom Fachmann für den Unterhalt des Betriebs über das Personal in der Kantine

bis hin zum Pflegepersonal insgesamt 230 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt, die sich um das Wohl der 187 Bewohnerinnen und Bewohner kümmern. Im Gehrenholz arbeiten Menschen aus 25 verschiedenen Nationen.

Gabriela Chirvase stammt aus Rumänien. Als junge Frau ist sie nach Dänemark ausgewandert, wo sie den Beruf der Pflegefachfrau erlernte und



Andreas Senn spricht über seine Art der Personalführung.

etwa 12 Jahre lang lebte und arbeitete. Vor knapp 14 Jahren kam sie in die Schweiz und arbeitet seit drei Jahren im Gehrenholz. Sie ist zwar zufrieden mit den Arbeitsbedingungen im Gehrenholz. Auch seien diese hier eher besser als in Dänemark. Vergleicht sie aber ihren Beruf mit früher, dann ist sie schon der Meinung, dass die Pflege sich stark entwickelt hat. Neue Berufsgruppen seien entstanden, und die Anforderungen hätten zugenommen. «Heute müssen mehr ältere Personen betreut werden. Hinzu kommt, dass die Arbeit komplexer und vielfältiger ist.» Heute müsse das Pflegepersonal etwa auch einen Computer bedienen können, was für viele eine grosse Herausforderung bedeute. Chirvase selbst arbeitet wie selbstverständlich am PC. Sie trägt kurz den Blutzucker



Vischnaunca Tujetsch
Gemeinde Tujetsch

Für unser Alters- und Pflegeheim «Tgèsa s. Vigeli» in Sedrun suchen wir per 1. Juni 2008 oder nach Vereinbarung eine(n)

Heimleiter(in)

Das Alters- und Pflegeheim mit 32 Betten und Q-Zertifizierung nach ISO 9001 beschäftigt 30 Mitarbeitende. In naher Zukunft gilt es für die Planungsregion Sursassiala, welcher die Heime Tujetsch, Disentis/Mustér und Medel/Lucmagn angehören, neue Strukturen zu schaffen.

Unsere Erwartungen an Sie:

- Berufserfahrung in einer leitenden Position
- Heimleiterdiplom oder die Bereitschaft dieses zu erlangen
- Fähigkeit zur kooperativen und motivierenden Mitarbeiterführung
- Einfühlungsvermögen im Umgang mit den Heimbewohnern
- Flexibilität, Belastbarkeit und Verantwortungsbewusstsein
- Eigeninitiative und Selbstständigkeit
- Bereitschaft zur Kooperation/Zusammenarbeit mit den übrigen Heimen in der Planungsregion (Mitwirkung bei der Erarbeitung neuer Lösungen)
- Erfahrung im Bereich Administration, Finanz- und Rechnungswesen
- wenn möglich Wohnsitznahme in Tujetsch

Wir bieten Ihnen:

- eine abwechslungsreiche und verantwortungsvolle Tätigkeit
- Führungsverantwortung
- die Möglichkeit bei der Neugestaltung der Planungsregion Sursassiala mitzuwirken
- zeitgemässe Anstellungsbedingungen

Haben wir Ihr Interesse geweckt?

Wir freuen uns, wenn Sie Ihre schriftliche Bewerbung mit den üblichen Unterlagen **bis spätestens 20. März 2008** an folgende Adresse senden:

Gemeinde Tujetsch
Leiter Gemeindezentrum
Lucas Collenberg
Via Alpsu 62
7188 Sedrun

Für allfällige Fragen stehen Frau Eveline Soliva, Präsidentin der Kommission Tgèsa s. Vigeli, unter Tel. 081 949 18 64 (vormittags), bzw. Herr Lucas Collenberg, Leiter Gemeindezentrum, unter Tel. 081 920 47 81, gerne zur Verfügung.

CURAVIVA Weiterbildung

Bildung bringt Sie weiter!

Aktuelle Weiterbildungsangebote im Bereich Management für Führungspersonen aller Stufen:

• **Burnout: Prävention, Erkennung und Begleitung**

Ein wichtiges, strategisches Personalführungsthema.
17. März 2008, Luzern

• **Konfliktmanagement**

Von der Kunst, Konflikten auf Augenhöhe zu begegnen.
9. bis 11. April 2008, Olten

• **Drei Bausteine erfolgreicher Führungsarbeit**

Gute FührungsspezialistInnen zeichnen sich durch eine wertschätzende Haltung in Verbindung mit einer Vorgehensweise aus, die eindeutig und verständlich ist.
28. bis 30. April 2008, Luzern

• **Change Management – Veränderungen initiieren und begleiten**

Ob sich die Mitarbeitenden zu Trägern, Bremsern oder gar Verhinderern von Veränderungen entwickeln, hängt massgeblich an den Fähigkeiten der Vorgesetzten.
5. Mai 2008, Luzern

• **Feedback-Kultur einführen und leben**

Nebst Grundlagen vermittelt diese Weiterbildung weiterführende Ideen zur Reflexion und Pflege des Feedbackverhaltens.
7. Mai 2008, Zürich

• **Selbstmanagement – sich und andere führen**

Sie setzen Prioritäten, und trotzdem haben Sie manchmal das Gefühl, das Wesentliche komme zu kurz ...
28. Mai 2008, Bern

• **Führungsinstrument «Vertrauen»**

R. Sprengers Buch «Vertrauen führt» bildet den Leitfaden um den Wirkmechanismen «Vertrauen – Misstrauen» aus verschiedenen Blickrichtungen nachzugehen.
10./11. Juni 2008, Olten

• **Wirksam kommunizieren**

Kommunikative Fähigkeiten verbessern und gezielt einsetzen.
17. Juni und 1. Juli 2008, Zürich

• **Mitarbeitende qualifizieren – von der Probezeit bis zum Arbeitszeugnis**

Ressourcenorientierte Qualifikation und Empowerment.
2. bis 4. September 2008, Zürich

• **NDK EPOS – Ethische Prozesse und Organisationsentwicklung im Sozialbereich**

EPOS ist ein Verfahren für Fach- und Führungspersonen, mit dem schwierige Entscheidungen ethisch reflektiert, Organisationsstrukturen und Arbeitskultur hinterfragt und allenfalls im Betrieb verändert werden.

September 2008 bis Juni 2009 (22 Tage), Luzern

Weitere Informationen:

CURAVIVA Weiterbildung Abendweg 1 6006 Luzern
Tel. 041 419 72 62 weiterbildung@curaviva.ch
www.weiterbildung.curaviva.ch

ein, den sie zuvor bei den beiden Seniorinnen gemessen hat. Und prüft, ob die Medikamentenverteilung nach Plan verlaufen ist.

«Nicht alle sind zufrieden»

Andreas Senn ist zwar überzeugt, dass das Gehrenholz eine sehr hohe Pflegequalität bietet. Trotzdem weiss er, dass nicht alle mit den heutigen Bedingungen zufrieden sind. «Viele haben das Gefühl, dass sie für das Wesentliche, sich den Bewohnerinnen und Bewohnern zu widmen, zu wenig Zeit haben.» Tatsächlich, so Senn, könnten sie im Gehrenholz nicht immer alles so tun, wie sie das gerne täten. Und tatsächlich seien die Anforderungen heute deutlich höher als früher. Senn sieht die gestiegenen Anforderungen als gesellschaftliches Phänomen. «Überall steigen die Erwartungen und der Druck», so Senn. In der Pflege sei dies besonders stark spürbar. «Einige fragen sich deshalb, ob sie den Anforderungen überhaupt noch gewachsen sind. Diese Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen wir unterstützen, sie in ihrer Persönlichkeitsentwicklung und Fachkompetenz vorwärts bringen.» Die Frage nach Entlassungen in seinem Pflegeheim verneint Senn: «Da in den Pflegezentren der Stadt Zürich keine Stellen abgebaut werden, gibt es deswegen auch keine Entlassungen. Im Gegenteil, in den letzten drei Jahren wurden für alle Pflegezentren rund 140 neue Stellen geschaffen. Aber trotzdem, wir haben die Komfortzone in der Pflege verlassen.»

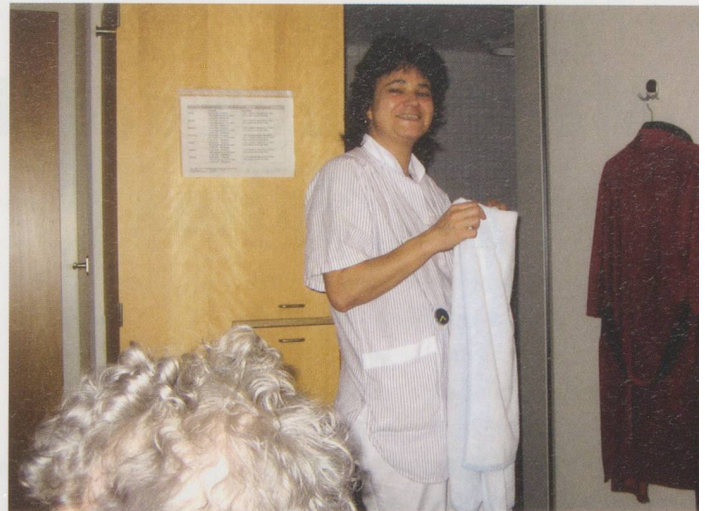
Unausgesprochene Bedürfnisse

Den gestiegenen Druck im Vergleich zu früher spürt auch die in der Pflege tätige Karin Engi-Wettrach. Sie arbeitet bereits seit vielen Jahren in der Pflege. Zwischenzeitlich hat sie sich ganz der Familienarbeit gewidmet, ist aber vor einigen Jahren wieder in ihren Beruf zurückgekehrt. Auch unter den neuen Bedingungen schätzt sie ihren Beruf

nach wie vor sehr. «Ich bin gerne mit älteren Menschen zusammen. Wenn man korrekte Arbeit macht und einfühlsam ist, dann kommt auch viel zurück», betont Engi-Wettrach. Am wichtigsten sei es, die Leute ernstzunehmen, sie wie Menschen und nicht wie Nummern zu behandeln.

«Natürlich gibt es diese stressigen Situationen. Ich versuche dann trotzdem ruhig zu bleiben, nach wie vor eines nach dem andern zu tun.»

Karin Engi-Wettrach widmet sich gerade den Händen und Fingernägeln einer Bewohnerin. Diese geniesst die Behandlung sichtlich. Mindestens so wichtig scheint der geistig agilen Seniorin aber das Gespräch mit der Pflegerin. Sie erzählt aus ihrem Leben, von ihrem Mann, der vor einigen Jahren gestorben ist. Von ihren gemeinsamen Unternehmungen, den Reisen, der schönen Zeit, die sie zusammen verbringen durften. Sie weist auf die Bilder an der Wand, die sie und ihren Mann als hübsche junge Menschen mitten im Leben zeigen. Die Pflegerin Engi-Wettrach geniesst es ebenfalls, dass sie heute die Gelegenheit hat, Tätigkeiten nachzugehen, die sonst häufig zu kurz kommen. «Leider habe ich nicht immer Zeit, mit den Leuten Fotos anzuschauen oder einfach gemütlich mit ihnen zusammen zu sein», bedauert die Pflegerin. Können sich die Pflegerinnen und Pfleger Zeit nehmen für ihre Arbeit, werden sie auf Bedürfnisse aufmerksam, die von den Bewohnerinnen und Bewohnern häufig nicht ausgesprochen werden oder lange unbemerkt bleiben. Nach ein paar Minuten wird Karin Engi auf die Haare der Seniorin



Karin Engi-Wettrach widmet sich der Pflege einer Bewohnerin.

aufmerksam und meldet sie sogleich für den wöchentlichen Termin beim Coiffeur an.

«Kein Rekrutierungs-Notstand»

Andreas Senn ist wichtig, in der Personalpolitik Kontinuität zu erreichen. «Dafür ist eine professionelle Rekrutierung sehr wichtig», betont Senn. Werde neues Personal eingestellt, sei dies sehr zeitintensiv. «Aber diese Zeit müssen wir uns nehmen.» Wichtig ist Senn vor allem, ob die Leute ins Team passten. «Natürlich spielt auch die Qualifikation eine grosse Rolle, aber entscheidend ist die Frage, wer mit wem zusammenarbeiten kann.» Das geeignete Personal zu finden, sei nie einfach. Und in letzter Zeit tatsächlich schwieriger geworden. «Aber einen Notstand in der Rekrutierung gibt es nicht», so Senn. «Ja, wir könnten mehr Personal vertragen», sagt Engi-Wettrach. Mit ihrer Arbeit ist sie trotzdem zufrieden. «Ich bekomme hier für meinen Einsatz sehr viel zurück. Die Bewohnerinnen und Bewohner geben mir zu spüren, wenn sie mit meiner Arbeit zufrieden sind.» Den Entscheid, zurück in die Pflege zu gehen, bedauerte sie deshalb keinen Moment. «Denn diese Arbeit liegt mir sehr.»