

<b>Zeitschrift:</b>	Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau
<b>Herausgeber:</b>	Spitex Verband Kanton Zürich
<b>Band:</b>	- (2001)
<b>Heft:</b>	6
<b>Artikel:</b>	Grenz-Fälle - in jedem Fall belastend
<b>Autor:</b>	Zuberbühler, Hannes
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-822786">https://doi.org/10.5169/seals-822786</a>

### **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:** 25.02.2026

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



**editorial**



Liebe Leserinnen und Leser

*Kann die Spitex Hilfe und Pflege zu Hause abbrechen oder gar verweigern? Dass diese Frage nicht einfach zu beantworten ist, wissen viele von Ihnen aus eigener täglicher Erfahrung. Wir haben trotzdem den Versuch gewagt, mögliche Antworten aufzuzeigen. Die Gespräche, die wir in diesem Zusammenhang führten, haben uns tief beeindruckt. Und die Berichte zu diesem Thema zeigen eines klar auf: Auch wenn in den letzten Jahren immer wieder neue Hilfsmittel zur Bewältigung schwieriger Einsätze bereitgestellt wurden – Einsatzkriterien, genau definierte Leistungsrahmen, institutionalisierte Fallbesprechungen und externe Teamsupervisionen – letztendlich bleibt den Mitarbeitenden der Spitex oft nichts anderes übrig, als weiterhin bei ganz schwierigen Klientinnen und Klienten Einsätze zu leisten. Und das ist ganz einfach bewundernswert.*

*Für uns in der Redaktion geht wiederum ein ereignisreiches Jahr mit vielen Neuerungen zu Ende. Wir möchten aber auch im neuen Jahr nicht stehen bleiben, sondern unserer immer weiter wachsenden Leserschaft einen noch attraktiveren Schauplatz Spitex anbieten. Lassen Sie sich überraschen, wenn im nächsten Februar die erste Ausgabe des Jahres 2002 – frisch herausgeputzt, sozusagen in einem neuen Kleid – erscheinen wird!*

*Ich wünsche Ihnen und Ihren Angehörigen im Namen des ganzen Redaktionsteams trotz all der Hektik im Arbeitsalltag für die kommenden Festtage alles Gute. Hoffentlich finden Sie etwas Zeit für sich, ich wünsche es Ihnen ganz fest.*

Annemarie Fischer

Geschäftsführerin Spitexverband Kanton Zürich

# schauplatz

**Zeitschrift der kantonalen Spitex-Verbände**  
aargau · glarus · luzern · schaffhausen · st.gallen · zürich

12. Dezember

2001

Nr. 6

## Grenz-Fälle – in jedem Fall belastend

Von Hannes Zuberbühler, Geschäftsleiter Spitex Verband Kanton Zürich

Jeder Spitex-Betrieb kennt so genannte «schwierige Fälle». Sie bringen die Spitex an ihre Grenzen. Damit Entlastung überhaupt möglich ist, müssen alle am gleichen Strick ziehen.

Frau L.\* ist an den Rollstuhl gebunden, sie ist für fast alles auf Hilfe angewiesen. Über Jahre hinweg hat eine Spitex-Mitarbeiterin ihr bei der Erledigung hauswirtschaftlicher Arbeiten geholfen. In den letzten Monaten, mit dem Wechsel der Mitarbeiterin und der dadurch notwendig gewordenen Neuplanung der Spitex-Einsätze, hat sich die Beziehung zwischen Frau L. und der Spitex verschlechtert. Frau L. hat sehr genaue Vorstellungen davon, was die Spitex bei ihr tun muss, in welcher Art, in welchem Umfang und zu welchen Zeiten. Die Spitex ist nicht bereit und nicht in der Lage, jeden Wunsch von Frau L. zu erfüllen. Frau L. hat sich mehrmals beim Präsidenten der Spitex beschwert. Sie hat sich an die Gemeinde gewandt und den Spitex Verband zur Konfliktlösung aufgefordert. Frau L. sagt, dass sie die Beratung der Patientenstelle zwar möchte, aber nicht bezahlen kann. Das Verhältnis zwischen der Spitex und Frau L. ist schwer gestört. Es besteht kein Vertrauensverhältnis mehr. Frau L. ist überzeugt, dass man ihr gar nicht helfen will und die Spitex über ihren Kopf hinweg Ent-

scheidungen gefällt hat. Sie mag nicht mehr mit sich reden lassen. Die Spitex-Mitarbeiterinnen fühlen sich von Frau L. schikaniert. Nichts können man ihr Recht machen. Sie sind am Rande und weigern sich teilweise, bei Frau L. in den Einsatz zu gehen.

### Auftragsverpflichtung

Kann die Spitex die Hilfe und Pflege zu Hause abbrechen? Einen ärztlichen Auftrag darf die Spitex nicht verweigern. Sie kann selbstverständlich mit dem Arzt oder der Ärztin über den Auftrag diskutieren. Sie wird diese medizinischen Fachpersonen auf Probleme, die sich ergeben (können), aufmerksam machen. Die Spitex kann, wenn alles nichts mehr hilft, den Auftrag an den Arzt oder die Ärztin zurückgeben. Dazu muss sie überzeugend und mit Nachdruck darlegen, warum die Pflege und Betreuung mit den Spitex-Ressourcen nicht mehr machbar, nicht mehr wirksam und zweckmäßig ist. Eine Möglichkeit besteht auch darin, den Auftrag einer andern Spitex zu übergeben (z. B. einer privaten, kommerziell-orientierten).

Fortsetzung Seite 2

## inhalt

### editorial

### thema

- Grenzen
- Abgrenzung

### spitex-alltag

- Hauspfleger in der Stadt Zürich

### qualität

- Haftpflichtfragen
- RAI-Home Care
- Arbeitszufriedenheit

### nachrichten

- 1 • Aufhebung Vertragszwang
- 5 • Versicherungsgericht
- 6 • Irchel-Tagung
- 7 • Lohnfragen
- 8 • Rollstuhlgängige Wohnungen
- 9 • In Kürze
- 9 • Inkonvenienzen
- 9 • Bilanz der Geschäftsstelle

### glarus

- 11 • Kompetenz-erweiterung
- 12 • Hygieneprojekt

### luzern

- 13 • Statutenrevision

### schaffhausen

- 15 • Tarifverhandlungen
- 15 • Begleitung Lernender

### 16

### 16

### st. gallen

- 17 • Palliativer Brückendienst

### zürich

- 19 • Lehrgang für Haushelferinnen

### 20

- 20 • Lohn-empfehlungen
- 20 • Jahresarbeitszeiten

### diversen

21

22

23

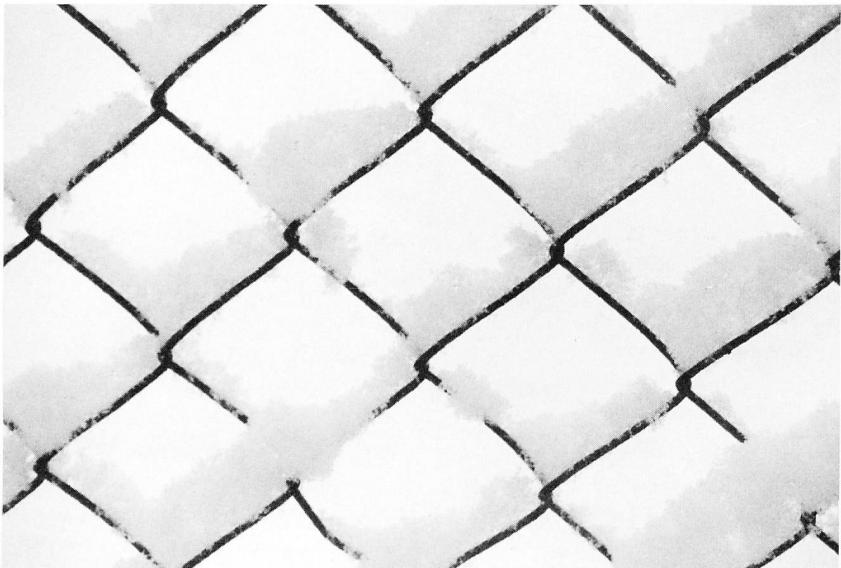
23

24

Bei rein hauswirtschaftlichen Einsätzen kann die Spitex freier entscheiden. Doch auch hier ist ein Abbruch keine einfache Sache. Gemeindebehörden und die Bevölkerung erwarten ausdrücklich oder stillschweigend, dass die Spitex schwierige Klientinnen oder Klienten «nicht im Stich lässt».

### Gefühle der Ohnmacht

Was kann die Spitex-Mitarbeiterin, was kann ein Spitex-Vorstand tun, wenn alle Fronten verhärtet sind, wenn die Gesprächs- und Lösungsbereitschaft auf beiden Seiten erschöpft ist und alle Lösungsversuche nichts gebracht haben? Bevor es soweit kommt, sollte man externe Hilfe suchen (Sozialdienste, Beratungsstellen, Teamberatung, Supervision). Denn es sind die Mitarbeitenden, die den Druck und die (psychische) Belastung aushalten müssen. Das Gefühl, sich von einer Klientin oder einem Klienten zuviel bieten lassen zu müssen, zu spüren, dass man in der Pflege oder Betreuung eine Projektionsfläche für ein schweres, fremdes Schicksal ist und hinhalten muss für tiefe (verständliche) Frustrationen,

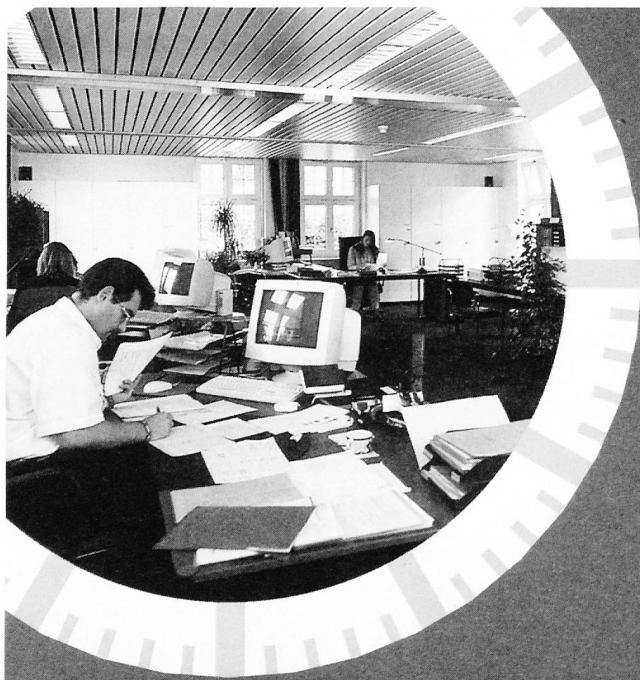


*Werden Ansprüche und Anforderungen zu hoch, müssen gemeinsam mit allen Beteiligten Grenzen gezogen werden.*

*Bild: Hilde Eberhard, Siebenen*

dauernd Kritik an der eigenen Arbeit anhören zu müssen, immer freundlich und sachlich und mitfühlend zu bleiben – solche Situationen erzeugen Verunsicherung, Ärger und auch Wut. Sie hinterlassen Ohnmachtsgefühle, sie demotivieren.

Hier hilft nur hohe soziale Kompetenz und eine menschlich-professionelle Einstellung – auch vom Vorstand bzw. der Gesamtleitung. In diesen komplexen Situationen muss der Vorstand (die Gesamtleitung) das Team stärken, für die Spitex hinstehen und mithelfen, mit allen Beteiligten Lösungen zu suchen.



**Die PHS-Spitex arbeitet mit modernster Infrastruktur im Herzen von Zürich. Sie ist in der Privatklinik Bethanien zu Hause.**

**PHS**

**Private Hauskrankenpflege Spitex  
Pflegepersonal für Heime und Spitäler**

**Wir sind da,  
wenn Sie uns brauchen ...**

**Als Partner von Sozialdiensten, Ärzten, öffentlichen Spitex- und Patientenorganisationen übernehmen wir Verantwortung und legen Wert auf Professionalität, Zuverlässigkeit und Kooperation.**

**Dank unseren nahezu 200 Mitarbeitenden sind wir sehr flexibel und schnell im Einsatz.**

**Telefon 01 201 16 16  
24 Stunden für Sie da**

**PHS – Private Hauskrankenpflege Spitex  
Toblerstrasse 51, CH-8044 Zürich  
E-Mail: [info@phsag.ch](mailto:info@phsag.ch) – Internet: [www.phsag.ch](http://www.phsag.ch)**

### **Gemeinsame Linie**

«Wir müssen an einem Strick ziehen», sagt eine leitende Krankenschwester. Standards, Einsatzkriterien, an die sich alle halten können, helfen mit, eine gemeinsame Linie durchzusetzen (vgl. Artikel auf Seite 5). Damit stützt das

Team sich gegenseitig und schützt sich auch. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter müssen über die Gefühle, Erfahrungen, Kränkungen in solchen Situationen sprechen können, wenn möglich im Team, und ohne deswegen als schwach oder weniger professionell zu gelten.

### **Das Problem liegt in der Beziehung**

Frau T. geht seit Jahren fast täglich ins Spitex-Zentrum und wird dort gepflegt. Sie weiß sehr genau, wie ihre Wunden behandelt und verbunden werden müssen, und verlangt, dass sich die Pflegenden genau an ihre Anweisungen halten. Sie beansprucht jedes Mal sehr viel Zeit und sehr viel Zuwendung. Sie hat ein ärztliches Zeugnis; auf dem stehen jedoch Anweisungen, die die Pflegenden skeptisch machen. Nachfragen bei den zwei Ärzten von Frau T. erweisen sich als schwierig; beide scheinen Probleme mit Frau T. zu haben; der Hausarzt gibt der Spitex seine Anweisungen per Telefon; der zweite Arzt scheint für die Spitex-Fragen keine Zeit zu haben. Frau T. beharrt auf den ärztlichen Verordnungen. Wenn die Spitex sich nicht nach ihren Vorstellungen verhält, wird Frau T. sehr anklagend und vorwurfsvoll. Sie reklamiert schriftlich bei der Spitex-Präsidentin und bei der Gemeinde. Sie ruft einzelne Spitex-Mitarbeiterinnen privat an, horcht sie über ihr Privatleben aus, versucht, einzelne Mitarbeiterinnen auf ihre Seite zu ziehen. Im Spitex-Team entsteht ein Graben. Es wird schwierig, gegenüber Frau T. eine einheitliche Betreuungsphilosophie durchzusetzen. Von den Angehörigen – einem Sohn und einer Tochter – erhält die Spitex keine Unterstützung. Für Frau T. und die Spitex gibt es keine Lösung. Frau T. braucht die Spitex; die Spitex muss sie betreuen; beide sind aneinander gekettet. Das Problem liegt in der Beziehung. Für die Spitex-Mitarbeitenden bedeutet dies, fachliche Verantwortung und persönliches Engagement tagtäglich auseinanderzuhalten, sich nicht auf eine (zu) enge Beziehung – sei es mitleidend-alles verstehend oder zurückweisend-hart – einzulassen. Das ist eine tägliche Gratwanderung, bei der es gilt, auf der Hut zu sein. «Man lernt sehr viel über sich selbst», sagt die zuständige Spitex-Leiterin.

### **Den Arzt in die Verantwortung nehmen**

Frau G. wird seit mehreren Jahren von der Spitex betreut. Wegen ihrer Schmerzen und ihrer Krankheiten nimmt sie immer mehr Medikamente und braucht immer stärkere Mittel. Es scheint, als seien Schmerzen und Medikamente ihr einziger Lebensinhalt. Sie agiert zusehends verwirrter, leidet unter Wahnvorstellungen, vernachlässigt sich selbst und ihre Wohnung und wirkt unglücklich. Die Spitex-Mitarbeiterinnen kommen an ihre Grenzen. Sie tun alles, um den Einsatz unter immer weniger zumutbaren Bedingungen dennoch durchzuführen. Die Spitex-Leiterin schickt immer wieder eine andere Mitarbeiterin, sie bespricht mit jeder Mitarbeiterin den Einsatz sehr ausführlich, schickt manchmal zwei Mitarbeiterinnen zu Frau G. und achtet darauf, dass alle gegenüber der Klientin die gleiche Haltung vertreten. Gespräche mit dem Hausarzt und der Sozialvorsteherin bringen wenig Konkretes. Schliesslich werden die hygienischen Verhältnisse in der Wohnung von Frau G. unzumutbar und – wichtiger noch – es besteht das Risiko, dass sich die Frau selbst gefährdet. Der Druck auf die Spitex-Leiterin von Seiten der Mitarbeiterinnen wächst. Es droht die Zwangseinweisung von Frau G. Die Spitex-Leiterin verlangt ultimativ vom Hausarzt etwas zu unternehmen, da sonst der Spitex-Einsatz abgebrochen werde. Hausarzt, Frau G. und die Spitex treffen sich zum gemeinsamen Gespräch. Es gelingt, die Frau zu überzeugen, dass sie in einer Klinik noch bessere Pflege und Betreuung erhält. Sie stimmt schliesslich einer Klinikeinweisung zu.

Abgrenzung ist nur möglich, wenn die Verstrickung, in die man mit «schwierigen Fällen» unweigerlich gerät, benannt werden kann. Die Wut geht nicht weg, wenn man sie bespricht, aber sie kann zumindest gebannt werden.

### **Haben wir wichtige Aspekte vergessen? Schreiben Sie uns, telefonieren Sie uns – Ihre Erfahrungen, Ihre Einschätzungen interessieren die Schauplatzleserinnen und -leser.**

\* Namen von der Redaktion geändert. Alle hier geschilderten Fälle sind echt; die Informationen stammen aus verschiedenen Quellen.

### **Weiterbildungsangebote**

Das Interdisziplinäre Spitex-Bildungszentrum ISB und das W'EG, Weiterbildungszentrum für Gesundheitsberufe, bieten Kurse an zu Themen wie Umgang mit Konflikten, psychisch Kranke in der Spitex, Burnout, ebenso die Interkantonale Stiftung für Gemeindekrankepflege in Sarnen, die verschiedenen Fachhochschulen für Soziale Arbeit und das SBK-Bildungszentrum. Adressen: ISB, Feldstr. 133, 8004 Zürich, 01 291 41 11, [isb@bluewin.ch](mailto:isb@bluewin.ch); W'EG, Mühlemattstr. 42, 5001 Aarau, 062 837 58 58, [info@weg-srk.ch](mailto:info@weg-srk.ch), [www.weg-srk.ch](http://www.weg-srk.ch); Interkantonale Stiftung, 041 666 74 71.

### **Beratungsstellen**

Zur Verfügung stehen u. a. die Patientenberatungsstellen in den Kantonen, verschiedene kantonale Gesundheitsligen (Lungenliga, Krebsliga, MS-Gesellschaften, Alzheimervereinigungen, Pro Infirmitis-Beratungsstellen, Aids-Hilfen etc.), die Ombudsstelle der sozialen Krankenversicherung in Luzern (041 210 70 55), der Rechtsdienst für Behinderte in Zürich (01 201 58 27) und die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zürich/Schaffhausen (01 463 00 11).