

# Zufriedenheit mit der Spitex Foppa

Klienten und Klientinnen kommen zu Wort

## Inhaltsverzeichnis

Hintergrund.....	2
Vorgehen.....	2
Resultate .....	3
1. Verhältnis zu Spitexhilfe .....	4
2. Gesamtbewertung.....	5
3. Zufriedenheit mit einzelnen Punkten .....	5
3.1. Gute Organisation.....	5
3.2. Geschätzte Eigenschaften .....	6
3.3. Kompetenz der Spitexfrauen.....	7
3.4. Einheitlichkeit in der Durchführung der Hilfe und Pflege.....	8
3.5. Gemeinsam abgesprochene Einsätze versus Bevormundung .....	8
3.5. Bezugsperson.....	9
3.6. Variable Einsatzzeiten .....	9
3.8. Wechsel der Spitexfrauen.....	10
3.9. Zeitdruck.....	11
3.10. Duzen versus Siezen und Nähe versus Distanz.....	11
4. Wichtige Zusammenhänge und Vergleiche mit der Studie von 2014 .....	12
4.1. Die Anfangsphase mit der Spitex.....	12
4.2. Partnerschaftliches Geben und Nehmen.....	12
4.3. Die Wichtigkeit von Vertrautheit .....	13
4.5. Gleichgewicht zwischen Negativem und Positivem .....	13
Zusammenfassung .....	14
Schlussfolgerung .....	15
Dank.....	16

## Hintergrund

Im Rahmen der Qualitätssicherung gab der Vorstand der Spitex Foppa<sup>1</sup> die vorliegende Studie in Auftrag, mit dem Ziel, einen vertieften Einblick zu erhalten, wie Spitexklienten und -klientinnen die Spitex Foppa erleben, was ihnen wichtig ist und was besser sein könnte. Es wurde ein qualitatives Vorgehen gewählt, weil Zufriedenheitsumfragen mit einem standardisierten Fragebogen zwar in der Regel eine hohe Zufriedenheit ergeben, aber inhaltlich wenig aussagekräftig sind. Bei einem qualitativen Vorgehen werden mit gesprächsbereiten Personen vertiefte Interviews geführt und analysiert. Das Erleben der Betroffenen wird sichtbar gemacht und ihre Anliegen kommen zur Geltung.

Im 2014 wurden eine ähnliche Studie mit Angehörigen von Klienten und -klientinnen der Spitex Foppa durchgeführt.

## Vorgehen

Der Auftrag zur Studie erhielt Stefania Bonsack, Pflegewissenschaftlerin, ehemalige Pflegeverantwortliche der Spitex Foppa und Autorin der Studie von 2014 (im Folgenden SB).

SB fragte telefonisch Klienten und Klientinnen an, welche Spitexhilfe für die Körperpflege oder für einen Wund- oder Kompressionsverband benötigten, und für welche ein mindestens halbstündiges Interview zumutbar war. Teilweise kannte SB die Klienten und Klientinnen aus ihrer Tätigkeit in der Spitex Foppa. Die andern wurden von den Einsatzleiterinnen<sup>2</sup> vorgeschlagen. Zwei von 16 angefragten Klienten und Klientinnen wollten kein Interview geben, mit der Begründung, nicht über die eigene Situation reden zu wollen. Die zum Interview bereiten Personen erhielten eine schriftliche Information zur Studie und dem Datenschutz und unterschrieben eine Einverständniserklärung. Die

---

<sup>1</sup> Die Spitex Foppa umfasst das Gebiet in der Surselva der Gemeinden Ilanz/Glion (Kleinstadt Ilanz und umliegende Dörfer), Safiental, Vals, Val Lumnezia und Obersaxen mit ungefähr 11 000 Einwohnern und beschäftigt ca. 35 Angestellte mit einem Gesamtstellenetat von ungefähr 20 Stellen.

<sup>2</sup> Die Einsatzleiterinnen führen die Erstgespräch mit den Klienten und Klientinnen und erfassen den Bedarf mit dem Instrument RAI Home. Sie planen und organisieren die Einsätze und unterstützen die Mitarbeitenden organisatorisch bei ihrer Runde von Klient zu Klient.

Interviews wurden aufgezeichnet, ausser in zwei Fällen, wo die Teilnehmenden dagegen Bedenken äusserten.

SB analysierte die Interviews durch Kategorisieren, Vergleichen und Herausarbeiten der wiederkehrenden Themen (Inhaltsanalyse nach Mayring<sup>3</sup>).

In diesem Bericht werden die Resultate vorgestellt und in Kapitel 4 soweit möglich mit der Studie von 2014 verglichen. Zur besseren Lesbarkeit werden die befragten Klientinnen und Klienten als bP (befragte Personen) abgekürzt. Die Pflegenden, Betreuenden und Haushaltsarbeiten ausführenden Mitarbeitenden der Spitex Foppa werden, da momentan keine Männer angestellt sind, als Spitexfrauen bezeichnet. Aus Datenschutzgründen wird darauf geachtet, dass bei Zitaten und Beispielen keine Rückschlüsse auf die bP möglich sind. Die Mitarbeitenden der Spitex können möglicherweise einige Zitate zuordnen, unterstehen aber der Schweigepflicht.

## Resultate

Es wurden vierzehn Interviews durchgeführt, vier davon mit Ehepaaren. Sie dauerten 30 bis 70 Minuten.

Total waren 9 Männer und 9 Frauen beteiligt. Die Altersverteilung ist folgende:

Alter	Anzahl befragte Personen
jünger als 65	5
65 - 79	6
80 - 89	6
über 90	1

Die bPs benötigten zum Interviewzeitpunkt Spitexhilfe in unterschiedlicher Intensität:

- täglich für den Wechsel eines Wundverbandes oder das Anbringen eines Kompressionsverbandes
- wöchentlich für Unterstützung beim Duschen oder Baden
- täglich bis zweimal täglich für Hilfe bei der Körperpflege
- mit oder ohne zusätzliche Unterstützung im Haushalt
- mit oder ohne Hilfe beim Medikamenten richten

---

<sup>3</sup> Mayring, Ph. (2000). Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 7. Auflage. Weinheim: Beltz.

Fünf der bP waren noch nicht lange, d.h. unter drei Monaten, auf Spitexhilfe angewiesen, die andern mindestens ein Jahr. Zwei wurden schon seit mehr als sechs Jahren dauernd durch die Spitex Foppa unterstützt.

## 1. Verhältnis zu Spitexhilfe

Niemand lässt sich "freiwillig" von der Spitex helfen. Bei vielen bP ging ein Spitalaufenthalt voraus und die Spitexhilfe wurde vom Spitalarzt verordnet. Andere benötigten zunehmend Hilfe bei der Körperpflege und meldeten sich wohl oder übel bei der Spitex an. Einige haben Spitexhilfe als gezielte Entlastung der Angehörigen beigezogen. Zwei bP wollten Spitex, weil so die Durchführung der Pflege professionell sei.

Alle thematisieren, dass es überhaupt nicht angenehm ist, auf Spitexhilfe angewiesen zu sein. Denn weil man darauf angewiesen ist, muss man sich arrangieren, muss manchmal auch Ungewolltes in Kauf nehmen. Sogar wenn alles gut läuft und man sich auf die Besuche der Spitexfrauen freut, wäre man lieber ohne diese Abhängigkeit.

Umgekehrt sind alle dankbar, dass es die Spitex gibt, denn ohne ginge es nicht: Ganz grundlegend, zum Beispiel, weil man am Morgen nicht allein aufstehen kann. "Ohne Spitex wäre ich total aufgeschmissen". Oder weil man allein lebt: "Wenn man so den ganzen Tag allein ist, es ist so wichtig, dass jemand kommt, das unterbricht, man reden kann." Einige wissen, dass es für ihre Angehörigen ohne Spitex zu belastend wäre. Wichtig ist auch die Sicherheit, welche die Spitex vermittelt. So sind die Medikamente sicher richtig bereitgestellt, der Verband ist korrekt gemacht oder die Gefahr, beim Einstieg in die Badewanne zu stürzen, ist gebannt.

Die einen bP wüssten keine Alternative zur Spitex, das heisst, für sie ist klar: "Dann müsste ich ins Altersheim." Einige nennen die freischaffenden Pflegefachfrauen<sup>4</sup> als mögliche Alternative oder privat angestellte Hilfen, ziehen aber die Spitex Foppa vor, weil: "mit dieser Spitex sicher immer jemand kommen kann." Dieses Vertrauen gründet auf der Grösse der Organisation und dem Ruf, zuverlässig zu sein.

---

<sup>4</sup> In und um Ilanz gibt es verschiedene Pflegefachfrauen, die auf privater Basis Klienten und Klientinnen betreuen. Sie besitzen eine kantonale Bewilligung und können über die Krankenversicherungen abrechnen.

Das Verhältnis zur Spitex zeigt sich auch bei den Antworten auf die Frage, ob man sich schäme, wenn man sich zum Beispiel das Gesäss putzen lassen müsse. "Das ist für niemand angenehm", aber: "Es muss halt einfach sein, man hat es sich nicht ausgesucht."

In dieser Ambivalenz zwischen ungeliebter Abhängigkeit und Dankbarkeit sind sich alt und jung, Frauen und Männer einig.

## **2. Gesamtbewertung**

Allen bP war es ein grosses Anliegen, zuerst deutlich festzuhalten, dass sie sehr zufrieden sind mit der Spitexhilfe, dass die Spitexfrauen alle sehr nett sind und gute Arbeit leisten. Weil die Beurteilung im gesamten positiv ist, werden negative Erfahrungen gerne entschuldigt. Probleme mit der Spitex kommen erst im Laufe der Gespräche und oft erst auf die Frage: "Was würde Sie wirklich ärgern?" zutage.

Besonders interessant ist die allgemeine Einschätzung derjenigen sechs bP, die Erfahrungen mit andern Spitexangeboten gemacht hatten. Das sind bP, die zu Foppa wechseln mussten, weil "ihre" freischaffende Pflegende nicht mehr arbeitet, und solche, die zwar bei einem früheren Spitexbedarf eine Freischaffende gewählt hatten, aber nun der Spitex Foppa eine Chance geben wollten. Alle sind positiv überrascht. Die Spitex Foppa habe sich massiv gebessert, die Probleme aus früheren Jahren seien obsolet geworden (was genau besser ist, siehe u.a. Kapitel 4.1.). Das grösste Lob stammt von einer bP, die Spitex in einem andern Kanton erlebt hat: "Wie Tag und Nacht, hier Tag."

## **3. Zufriedenheit mit einzelnen Punkten**

### **3.1. Gute Organisation**

Die Spitex Foppa wird als gut aufgestellte Organisation erlebt. Alles klappt, die Ersteinsätze erfolgen erstaunlich rasch, Abmachungen werden eingehalten und eine Verschiebung des Einsatzes, wenn z.B. ein Arzttermin dazwischen kommt, ist unkompliziert möglich. Auch mit der Materialbeschaffung klappt immer alles: "Sie rufen in der Apotheke an und bestellen, ich kann es dann holen, hat nie etwas gefehlt."

Zwei bP erzählen von unangenehmen Überraschungen. Die eine unangenehme Überraschung war ein nicht angekündeter Einsatz, die andere ein Mann statt einer Frau im Spitexeinsatz: "Da stand plötzlich ein Mann in der Wohnung, ich bin furchtbar erschrocken, nachher war es zwar sehr nett mit ihm."

Eine bP ist zudem stark verunsichert, weil ihr Haus zweimal nicht auf Anhieb gefunden wurde.

Die Bedarfsabklärung durch eine Einsatzleiterin, sowohl das Erstgespräch als auch die jährliche Nachfrage, ob die Einsätze stimmen, wird bei Nachfrage als gut erlebt. Die meisten bP haben trotzdem das Gefühl, eigentlich nichts mit den Einsatzleiterinnen zu tun zu haben. Wenn möglich regeln sie alles über die Spitexfrauen, welche die Einsätze durchführen.

### 3.2. Geschätzte Eigenschaften

**Herzlich:** Mit Nachdruck beschreiben die bP die Herzlichkeit der Spitexfrauen im Einsatz. "Von Anfang an so herzlich, gar nicht abschätzig, man fühlte sich gerade angenommen." Und: "So, als habe man sich schon lange gekannt." Zur Herzlichkeit gehört ein unbeschwertes zusammen Reden: " Sie knüpfen irgendwo an, schöne Aussicht oder so, was gerade ist. Das ist gut so, das ist nötig, um sich gut zu fühlen."

Alle bP haben lieber Spitexfrauen, die vielleicht mal ein bisschen viel reden, aber herzengute Persönlichkeiten sind, mit denen offene Gespräche geführt werden können. Dabei darf es auch lustig werden: "Gerne etwas locker, dass auch Spässe sein dürfen."

Ein leicht demente bP bringt dies ganz einfach auf den Punkt: "Bei Aufgestellten, ja da ist man gerade selber aufgestellt."

**Einfühlsam:** Einfühlsame bPs "machen das, was mir guttut." Und: "Sie gehen alle gut auf mich ein." Das Einfühlungsvermögen ist auch wichtig im Zusammenhang mit Schamgefühlen: "Sie fragen immer, ob ich selber intim waschen will, das ist gut."

**Verständnis zeigend:** "Was auch wichtig ist, ist dass ich Verständnis erhalte." Mit Spitexfrauen, die Verständnis zeigen, kann man über seine gesundheitliche Situation reden und das ist wichtig. Oder man erhält, wenn notwendig, Trost. Dies ist auch möglich bei hauswirtschaftlicher Hilfe: "Ich sehe sie nicht als Putzfrauen, sondern auch zum Reden, Persönliches, sie helfen mir Geduld zu haben und die schwierigen Situationen zu bewältigen."

**Engagiert:** Geradezu als Lichtblicke in ihrem Alltag mit der Spitex beschreiben vor allem ältere bP aussergewöhnliches Engagement einzelner Spitexfrauen. Es werden Beispiele berichtet, wo eine Pflegende etwas tat, was über den vereinbarten Einsatz hinausging, sei es eine Glühbirne auswechseln, den Fernsehapparat in Gang bringen, eine Massage oder ein Telefonanruf mit der Nachfrage, wie es gehe. Diese Extras werden aber nicht erwartet. Die Massage sollen zum Beispiel nur die Spitexfrauen durchführen, die es gerne machen und gut können.

**Alle sind "super", mit wenigen Ausnahmen:** Einige bP erzählen auch von weniger herzlichen und einfühlsamen Spitexfrauen: "Nur eins, zwei, machen ihre Arbeit, gut, freundlich-distanziert, kurz angebunden." Und seufzend sagt eine ältere Frau: "Die einen sind begabt für das "Gspühri", die andern halt nicht." Und auch sie, auf Nachfrage, wie Vielen es an Einfühlungsvermögen fehlt, sagt: "Höchstens zwei."

### 3.3. Kompetenz der Spitexfrauen

Die Spitexfrauen werden als sehr kompetente Pflegende und Hauswirtschaftlerinnen erlebt: "Alles tip top, die wissen genau, wie es geht." Die meisten Befragten setzen dies voraus: "Dass sie es technisch können, nehme ich für gegeben."

Auf Nachfrage kommen Unterschiede zu Tag. So werden herausragende Fähigkeiten beobachtet, etwa die Fähigkeit der Spitexfrauen sich zu merken, was wo im Haushalt aufbewahrt wird oder besonderes Wissen zur Wundversorgung.

Manchmal sei Nervosität zu spüren, wenn die Pflegende eine technisch anspruchsvollen Tätigkeit verrichten müsse, die sie schon lange nicht mehr gemacht habe. Ausserdem bemerken die bP Unterschiede in der Geschicklichkeit und in der Sorgfalt. Zum Beispiel merke man Spitexfrauen, welche Kinder hatten an, dass sie Übung darin haben, jemanden bei Anzukleiden zu helfen. Oder die einen Spitexfrauen lösen angeklebte Wundverbänden sorgfältiger ab, als die andern.

Die bP erwarten nicht, dass alle Alles gleich gut können und finden die kleinen Unterschiede nicht wichtig. Sogar wenn das Resultat nicht gut ist, z.B. der Verband nicht sitzt, wird es teilweise verziehen: "Es sind auch nur Menschen." Und doch wird alles beobachtet und nicht vergessen. Und: "Natürlich freut man sich, wenn eine kommt, die es sicher gut macht."

Eine bP verliert manchmal "wenn sie so kumknorzen", zum Beispiel beim Anziehen der Socken, die Geduld. Eine andere hatte starke Schmerzen, weil der Verbandwechsel nicht korrekt durchgeführt wurde.

### **3.4. Einheitlichkeit in der Durchführung der Hilfe und Pflege**

Deutlich positiv vermerkt wird, dass die Spitexfrauen alle wissen, was sie zu tun haben. "Es stimmt, was gemacht wird und jede weiss wie, wo." Alle seien immer gut informiert und führen den Einsatz fast gleich aus. "Erstaunlich eigentlich, wie sie es (hier den Kompressionsverband) alle gleich machen". Dies wird geschätzt: "Es wäre nicht gut, jede würde ihr Zügli fahren." Das wird auch als Unterschied zu früher beschrieben, wo bei der Spitex Foppa keine einheitliche Linie zu spüren gewesen sei.

### **3.5. Gemeinsam abgesprochene Einsätze versus Bevormundung**

Im obigen Zitat - "es stimmt, was gemacht wird" -, zeigt sich auch, dass die Einsätze so sind, wie es sich die bP wünschen. Es werde ohne Wenn und Aber ernst genommen, was gewünscht wird: "Sie haben nie in Frage gestellt, dass ich diese Art der Hilfe brauche, im Gegensatz zu der andern Spitex (in einem andern Kanton)." Auch die Abläufe z.B. beim Duschen sind stimmig und von den Wünschen der bP geprägt.

Und wenn etwas nicht ganz so gemacht wird, wie man es möchte, kann man es sagen und die Pflegenden gehen darauf ein. Fast alle sind sich absolut sicher, dass das immer so ist. Zwei bPs beschreiben hingegen Situationen, in denen sie nicht sagen konnten, dass sie etwas anders haben wollten. Sie liessen es einfach geschehen: "Ich wollte gerne noch etwas liegenbleiben, mich danach selber und in Ruhe ankleiden, aber sie hielt mir die Hose so hin, dass ich fast gezwungen war, mir diese anziehen zu lassen."

Auf die Frage, was sie wirklich ärgern würde, nennen alle bP Besserwisserei oder Bevormundung. "Ärgerlich wäre, wenn sie so tun würden, im Sinn: 'Sie dürfen nicht, Sie müssen'. Wenn etwas bei mir besser sein könnte, dürfen sie es sagen, aber auf gleicher Augenhöhe."

Die meisten bP sagen, niemand sei besserwischerisch. Drei bP erzählen von in ihren Augen harmloser Besserwisserei: So werfe eine Pflegende mit Fachausdrücken um sich. Ein bP seufzt und lacht gleichzeitig: "Sie befehlen, sie sind ja auch die Fachfrauen, ich mache, was willst Du." Ein bP freut sich, wie er einen Versuch, ihn "als Baby" zu

behandeln, mit Humor konterte. Eine Pflegende wollte ihm helfen sich anzuziehen, was nicht nötig war, worauf er sich wie ein Baby hinlegte und alle Viere von sich streckte.

Nur eine bP nennt eine für sie wirklich sehr schlechte Erfahrung: Eine Pflegende akzeptierte die gut eingespielte Abweichung in der Anordnung der Medikamente im Wochendispenser<sup>5</sup> nicht und bestand in einem bevormundenden Ton auf der üblichen Anordnung.

### **3.5. Bezugsperson**

In der SpiteX Foppa ist jedem SpiteXklient und jeder SpiteXklientin eine SpiteXfrau als sogenannte Bezugsperson zugeteilt. Für alle Befragten ist der Begriff Bezugsperson unverständlich und irreführend. Der Begriff suggeriere zu viel Nähe. Die meisten wissen, dass die Bezugsperson für Änderungen des Einsatzes zuständig ist, und sie würden sich an sie richten, wenn etwas wäre. Allerdings wird auch bemerkt, dass die Bezugsperson viel zu wenig bei ihnen eingeteilt ist. Wie sollten sie sich an sie wenden, wenn sie nie kommt? Einige hätten gerne ihre Telefonnummer.

Bei drei Befragten, wo es regelmässig zu Einsätzen durch die Bezugsperson kommt, wird sie zu einer vertrauten Person, mit der man Probleme besprechen kann, was sehr geschätzt wird.

### **3.6. Variable Einsatzzeiten**

Obwohl die SpiteXfrauen meistens plus minus eine halbe Stunde zur selben Zeit dastehen, ist für drei bP die mit der SpiteX abgemachte mögliche Zeitspanne von 7 Uhr und 10 Uhr, dem sogenannten Block 1, belastend. Vor allem eine bP stört sich sehr daran und hätte gerne eine Einschränkung der Zeitspanne auf 9.30 bis 10 Uhr. Sie möchte vor dem SpiteXeinsatz in Ruhe aufstehen, die Tür aufschliessen, nach dem Stuhlgang lüften und das Bad vorheizen. Die meisten bP haben aber Verständnis für die Variabilität der Einsatzzeiten und richten sich danach. Einige können darum an den Tagen, an denen die SpiteX kommt, nichts unternehmen, betonen aber, das sei es ihnen wert.

---

<sup>5</sup> Behälter mit Fächern, in denen die Medikamente für eine Woche nach Morgen-, Mittag-Abendeeinnahme geordnet, vorbereitet werden.

Allerseits geschätzt wird die Möglichkeit, am Vortag die geplante Zeit erfahren zu können. Es ist allen bewusst, dass etwas dazwischen kommen kann. Auch hier wird eine Verbesserung in den letzten Jahren festgestellt. "Jetzt klappt es gut, auch wenn mal eine Verschiebung ist, rufen sie vorher an und begründen es. Dann verstehe ich es gut."

### **3.8. Wechsel der Spitexfrauen**

Für alle bP sind Spitexfrauen, die zum ersten Mal kommen, eine Herausforderung: "Bis man sich aneinander gewöhnt hat". Denn: "Neue fragen viel, sind unsicher, unbeholfen, wissen nicht, wie sie sich verhalten sollen." Es ist unangenehm: "Man kennt sich nicht". Das Vertrauen fehlt: "Man weiss nicht, wie oft die das schon gemacht hat." Das betonen vor allem die bP mit starker Pflegeabhängigkeit. Auch die Scham spielt hier mit: "Ja, es macht mir Mühe, besonders bei Neuen, an Tagen, wo es mir sowieso schlecht geht, meinen Körper, so verunstaltet, zu zeigen."

Es scheint aber so, dass die Einsatzleiterinnen bei neuen Klienten mit täglichem Einsatz und dort, wo der Einsatz anspruchsvoll ist, die Anzahl der eingeplanten Mitarbeiterinnen bewusst beschränken. "Es kommen immer dieselben, etwa fünf." Und: "Man lernt schnell alle kennen." Die bP mit langjähriger Spitexerfahrung beobachten in den letzten Jahren eine klare Verbesserung punkto stabiler Planung. Und auch im Vergleich zur Spitex in einem andern Kanton schneidet die Spitex Foppa positiv ab.

Zudem wird sehr geschätzt, wenn die Spitexfrauen für anspruchsvolle Pflegeeinsätze von einer Kollegin vor Ort eingeführt werden.

Anders ist es bei bP, die nur einmal in der Woche einen einfach ausführbaren Spitexeinsatz haben. Da kann es von Beginn an mehrere Wochen gehen, bis wieder eine Spitexfrau kommt, die schon da war. Die Betroffenen beklagen sich nicht, aber bedauern, dass keine Vertrautheit entstehen kann.

Einige bP, in der Tendenz ältere allein stehende Männer, die schon länger Spitex benötigen, geniessen es, viele verschiedene Spitexfrauen kennen zu lernen und schätzen die Abwechslung und die Anregung: "Von jeder nimmt man etwas auf." Den meisten älteren Frauen hingegen ist die Vertrautheit mit altbekannten Spitexfrauen wichtiger.

### **3.9. Zeitdruck**

Die bPs betonen, dass sich die meisten Spitexfrauen Zeit nehmen und nie gehetzt wirken. Dagegen steht das "Zack-Zack-Machen" bei wenigen Spitexfrauen vor allem bei hauswirtschaftlichen Tätigkeiten und die Enttäuschung einiger älterer bP, die gerne länger mit den Spitexfrauen reden würden. Die meisten verstehen, dass die Spitexeinsätze zeitlich beschränkt sind. Nur eine bP kann sich damit nicht abfinden.

### **3.10. Duzen versus Siezen und Nähe versus Distanz**

In der Spitex Foppa gilt die Regel, dass man mit den Klienten und Klientinnen per Sie ist. Diese Regel finden zehn der Befragten lächerlich und falsch: "Das Du ist viel persönlicher und was sie bei mir machen, ist sowieso persönlich. "Wenn schon so intim, sich waschen lassen müssen, dann lieber per Du." Oder: "Es wäre eine noch schönere, irgendwie freiere Atmosphäre". Nur drei bP finden das "Sie" richtig, zwei, weil sie es sich so gewohnt sind und eine bP, weil sie die Distanz durch das Sie schätzt.

Die Beziehung, sagen die bP, welche das Duzen vorziehen würden, sei selbstverständlich trotzdem eine professionelle, es sei ihnen klar, dass es keine Freundinnen seien. "Man könnte sagen, ein freundliches Miteinander auf Zeit." Oder : "Herzlichkeit am Arbeitsplatz." Ausserdem erlebte keine der hier Befragten, dass ihr eine Spitexmitarbeitende zu nahe kam, eine ungewollte Vertraulichkeit herstellte oder viel von sich selber erzählte. "Wenn Sie so fragen, eigentlich rede ja nur ich, sie fragen geschickt und ich erzähle gerne."

Das verdeutlicht sich auch beim Thema Scham: Es braucht sowohl eine gewisse Nähe und Vertrautheit, als auch die Gewissheit, dass es Berufsfrauen sind, die sich dafür entschieden haben, auch Ekliges zu tun und dies gewohnt sind.

## **4. Wichtige Zusammenhänge und Vergleiche mit der Studie von 2014**

### **4.1. Die Anfangsphase mit der Spitex**

Die im 2014 befragten Angehörigen von Spitexklienten und - klientinnen schilderten, wie schwierig der Beginn mit der Spitexhilfe gewesen war. Es war für alle eine Zeit mit vielen Unsicherheiten.

In dieser Studie verbalisieren zwei an den Interviews beteiligte Personen, welche ihren Partner oder ihre Ehepartnerin betreuen, ihre anfängliche Angst, es könne mit der Spitex schiefgehen. Der einen Person wurde die Angst durch die Herzlichkeit der Spitexfrauen sofort genommen und darüber ist sie enorm glücklich. Die andere Person fühlt sich nach zwei Monaten noch nicht richtig wohl, weil der Einsatz nicht die erwartete Entlastung bringt und sie unbeantwortete Fragen mit sich herumträgt.

Die fünf befragten, von der Spitex erst seit kurzem betreuten Spitexklienten und - klientinnen, merkten sofort, dass die Spitexfrauen kompetent sind. Der Einsatz lief von Anfang an so ab, wie sie sich das wünschten, und sie erlebten Sicherheit, weil alle wussten, wie der Einsatz durchgeführt wird oder durch eine Kollegin eingeführt wurden.

Die Unterschiede zwischen den beiden Studien erklären sich so:

1. Die Betroffenheit ist unterschiedlich: Einerseits als pflegende Angehörige mit schlechtem Gewissen, fremde Hilfe geholt zu haben, und andererseits als gepflegte Person, welche die Pflege unmittelbar erlebt.
2. Der schwierige Anfang wird unterdessen offensichtlich besser abgedeckt; dies mit stabilerer Planung, mit besserer Einheitlichkeit der Durchführung und mit gut abgesprochenen, für die befragten Personen stimmigen Einsätzen. Das sind auch die Dinge, welche langjährige Spitexklienten und - klientinnen als positive Veränderung beschreiben, allerdings nicht im Vergleich zu 2014, sondern zu vor 2011.

### **4.2. Partnerschaftliches Geben und Nehmen**

Die für diese Studie befragten Personen übernehmen eine hohe Selbstverantwortung in ihrem Verhältnis zur Spitex. Vier bP betonten, dass sie es sind, welche die Beziehung zu den Spitexfrauen zum Guten gestalten und schreiben ihre Sozialkompetenz ihrer

Berufserfahrung zu. Andere bP denken sich in die Abläufe der Spitexorganisation ein, verstehen und entschuldigen auch Dinge, die ihnen unangenehm sind.

Selber einen aktiven Part zu übernehmen, macht die ungeliebte Abhängigkeit leichter. Man behält möglichst viel Kontrolle. Zur unangenehmen Notwendigkeit wird das Mitdenken und Aufpassen dann, wenn Fehler passiert sind oder wenn neue Spitexfrauen kommen.

Wer ein Interview geben kann, ist auch fähig, einen aktiven Part zu übernehmen. "Man muss halt schon auch selber etwas dazu tun, wenn man so pflegeabhängig ist, da ist es gut, man ist fit im Kopf."

Das als gut wahrgenommene "Geben und Nehmen"- Verhältnis ist mehr als eine Strategie, um die Sache erträglich zu machen. Es zeugt auch davon, dass die Pflege und Hilfe als partnerschaftliches Miteinander erlebt wird. Und dies ist den Spitexmitarbeitenden zu verdanken, die Eigenständigkeit und Selbstverantwortung der Klienten und Klientinnen, wo immer möglich, zulassen und fördern.

Und was geschieht mit jenen, welche die Selbstverantwortung nicht wahrnehmen können? Hier sollten die Pflegenden besonders einfühlsam sein. Hinweise, dass das gelingt, spiegeln sich in den Aussagen der zwei von Demenz betroffenen Personen, die an den Gesprächen beteiligt waren: "Sie schauen sehr gut für mich."

#### **4.3. Die Wichtigkeit von Vertrautheit**

Bei allem Lob, dass alle herzlich und kompetent seien, ist es am Schönsten, wenn eine Spitexfrau kommt, mit der man vertraut ist. Hier fallen alle Ängste, Schamgefühle und Unsicherheiten ab. Man weiss sofort, "jetzt wird es gut." Man erhält bei Bedarf Trost, kann anstehende Fragen besprechen oder einfach frei von der Leber plaudern und es ein bisschen lustig zusammen haben. Das betonen vor allem die älteren Frauen, welche unter vielen Beschwerden leiden. Der Spitexeinsatz kann zum Lichtblick im einsamen, mühseligen, von Schmerzen geplagten Alltagsleben werden und umgekehrt zu vielen kleinen Enttäuschungen führen.

#### **4.5. Gleichgewicht zwischen Negativem und Positivem**

In der Studie von 2014 gab es einige Befragte, in denen die Waage Gewinn versus Probleme durch die Spitex ins Negative kippten. Diesmal war es nur eine Person, bei der

die Gesamtbilanz eher kritisch ausfällt. Diese Person kann sich schlecht mit der Abhängigkeit anfreunden und hat ein grosses Problem mit der Einsatzzeit.

#### **4.6. Verbesserung in der Zusammenarbeit mit Angehörigen?**

Anschliessend an die Befragung der Angehörigen im 2014 setzte das Spitexteam diverse Massnahmen um. Neben der oben genannten Verbesserung der Anfangsphase ging es vor allem darum, bewusster auf die Angehörigen zuzugehen und mit ihnen die Pflege und Hilfe gemeinsam abzusprechen. Die Klienten und Klientinnen in der vorliegenden Studie bemerkten, dass die Spitexfrauen sich immer auch mit ihren Angehörigen freundlich unterhalten. Die vier an den Gesprächen beteiligten pflegenden Angehörigen (die teilweise selber auch selber Spitexleistungen beziehen), erleben eine echte Zusammenarbeit mit den Spitexfrauen. In den wenigen hier erfassten Situationen richten sich die Spitexfrauen gleichwertig an beide Ehepartner. Sie verstehen die Ehepaare als das, was sie sind: Ein komplexes System von gegenseitigem Helfen, in dem gilt, gemeinsam die beste Form der zusätzlichen Hilfe durch die Spitex zu finden.

## **Zusammenfassung**

Einerseits gibt es unangenehme Dinge bei der Spitex. Diese sind:

- die ungeliebte Abhängigkeit an sich
- die Notwendigkeit sich immer wieder an neue Spitexfrauen zu gewöhnen müssen
- die variablen Anfangszeiten
- für einige bP: zu wenig Zeit zum Reden
- einzelne etwas weniger herzliche, weniger einfühlsame Spitexfrauen
- selten ungute Erlebnisse wie Bevormundung
- sehr selten Mängel bei der Durchführung mit schweren unangenehmen Folgen

Auf der eindeutig positiven Seite stehen die Spitexfrauen, die durch ihre Eigenschaften und Fähigkeiten überzeugen, wobei die hier Befragten vor allem die Herzlichkeit hervorheben.

Die folgenden Punkte tragen eindeutig dazu bei, die unangenehmen Seiten abzufedern. Sie sind wichtig, weil sie von der Organisation steuerbar sind und hier Verbesserungen festgestellt wurden:

- Eine möglichst stabile Planung: Es gibt eine Eingrenzung der Anzahl der den Einsatz leistender Mitarbeitenden auf etwa fünf oder sechs Personen, allerdings nur bei den anspruchsvollen Einsätze und vor allem in der Anfangszeit.
- Die stimmigen Einsätze: Offenbar werden die Bedürfnisse der Klienten und Klientinnen gut aufgenommen und nicht in Frage gestellt. Das beginnt mit der Bedarfsabklärung durch die Einsatzleiterin, wird aber vor allem den Spitexfrauen, welche die ersten paar Einsätze durchführen, zugeschrieben.
- Die Einheitlichkeit in der Ausführung der Hilfe und Pflege: Auch wenn dies den bP selber nicht bewusst ist, ist sie vor allem eine Auswirkung des Bezugspersonensystems.
- Die Möglichkeit, die geplante Einsatzzeit am Vortag zu erfahren: Auch wenn es eine Kleinigkeit ist, ist es wichtig.
- Die Verlässlichkeit, dass organisatorisch alles immer klappt. Das wird zwar nur am Rande bemerkt. Die Bedeutung wird bei den seltenen Ausnahmen deutlich. Sie führen zu einer starken Verunsicherung.

## Schlussfolgerung

Diese hier gewonnene Einsicht in das Erleben der Klienten und Klientinnen der Spitex Foppa zeigt vor allem das Potential der gesamtbetrieblichen Massnahmen, die oben beschrieben sind. Diese sind beizubehalten, wo möglich zu stärken.

Besonders hervorgehoben sei das Bezugspersonensystem: Natürlich wäre es schön, wenn die Bezugsperson, wohl besser "Zuständige" genannt, öfter bei "ihren" Klienten und Klientinnen eingeplant werden könnte und die Rolle der vertrauten Person selber einnehmen könnte. Aber auch wenn dies wegen der komplexen Planung nicht möglich ist, hat das Bezugspersonensystem seine Berechtigung, weil es zur Einheitlichkeit in der Durchführung der Hilfe und Pflege geführt hat.

Zudem und immer wieder gilt es, die Mitarbeitenden darin zu stärken, weiterhin herzlich auf die Leute zuzugehen, einfühlsam und nie besserwisserisch zu sein und nie unnötig zu bevormunden. Darauf angewiesen sind ganz besonders diejenigen Klienten und Klientinnen, welche für ihre Bedürfnisse nicht mehr eintreten können.

## Dank

Ich möchte den Spitexkunden und -klientinnen herzlich danken, die mir vertrauensvoll Auskunft gegeben haben. Es war mir eine grosse Ehre, die Gespräche führen zu dürfen.