

# MITTENDRIN

ISSN 2296-3391 Preis CHF 3.40

## Hinter den Kulissen

*Fokus:* Kühle Köpfe beim Kundenservice | 4

*Perspektive:* An Abwechslung mangelt es nie | 8

*Porträt:* Und plötzlich war alles anders | 12

# EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser

Die Anfänge der spitalexternen Pflege gehen weit zurück: 1848 wurde im Kanton Bern der erste Frauenverein gegründet. Frauenvereine koordinierten die ambulante Pflege und Betreuung: Während Haushalthilfen vor allem Familien Unterstützung boten, stand für Hauspflegerinnen und Krankenschwestern der Dienst am kranken und bedürftigen Menschen im Vordergrund. Was heute die Sozialversicherungen übernehmen, war damals Sache nicht staatlicher Organisationen.

Während des Zweiten Weltkrieges fehlte es überall an Pflegepersonal. Diese dramatische Situation verhalf entsprechenden Ausbildungen gesamtschweizerisch zu einem grossen Schub: 1948 eröffnete die erste Hauspflegerinnenschule ihre Tore und erhielt 1964 mit der Vereinigung Kantonalberner Hauspflegeorganisationen eine professionelle Struktur. 1986 wurde zudem die Schweizerische Vereinigung der Gemeindefranken- und Gesundheitspflege-Organisationen gegründet.

Heute nimmt die 1995 offiziell gegründete, gemeinnützige Spitex – offiziell NPO-Spitex\* – ihre Versorgungspflicht in zahlreichen Leistungsbereichen wahr und spielt für die Bevölkerung gegenüber dem Kanton wie auch für die Gemeinden eine zunehmend wichtige Rolle. Der Spitex Verband Kanton Bern vereint aktuell 44 NPO-Spitex-Organisationen unter seinem Dach, welche jährlich rund 3,6 Millionen Pflegeeinsätze und rund 200 000 Hauswirtschaftseinsätze leisten.

\* Non-Profit-Organisation



Claudine Bumbacher,  
Geschäftsführerin SPITEX BERN

Nebst in der Grundversorgung arbeiten speziell ausgebildete Mitarbeitende der NPO-Spitex in Bereichen wie Wundpflege, psychiatrische Pflege, Demenz, Kinderspitex, Palliative Care und weiteren Dienstleistungen. Mit diesem breiten Leistungsspektrum sind Spitex-Organisationen heute auf allen Ebenen gefordert. Was hinter den Kulissen passiert, damit die ambulante Pflege möglichst reibungslos funktioniert, zeigen der Fokus ab Seite 4 sowie die Perspektive ab Seite 8 eindrücklich auf.

In der Carte blanche erzählt Michelle Allenbach mehr über ihr Studium zur Pflegefachfrau HF und zeigt auf, was sie an der ambulanten Pflege besonders schätzt und herausfordert. Und das Porträt zeigt Frau Burri, die sich immer freut, wenn die Spitex bei ihr vorbeikommt. Auch wenn es nicht immer dieselbe Pflegefachperson ist.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre – vielleicht mit bisher unbekanntem Eindrücken aus der Spitex-Welt.

Claudine Bumbacher, Geschäftsführerin SPITEX BERN

FOKUS S. 4



PERSPEKTIVE S. 8



CARTE BLANCHE S. 11



PORTRÄT S. 12



# NEWS AUS DER SPITEX BERN

## SPITEX BERN – GEMEINSAM DIGITAL MIT OXOA

Die Pilotphase für die neue Serviceplattform OXOA läuft! Ist OXOA benutzerfreundlich? Sind die Funktionen einfach zu verstehen und logisch aufgebaut? Bis Ende Juni prüfen Kundinnen und Kunden, Angehörige sowie Mitarbeitende der SPITEX BERN Kehrsatz, der Kinderspitex und Psychiatrie die App auf Herz und Nieren. Die Antworten der Testpersonen werden laufend ausgewertet und OXOA entsprechend optimiert. Die Inbetriebnahme in der ganzen SPITEX BERN ist ab Mitte 2023 geplant. ■

## B. ZWAHLEN: MITARBEITERIN IM NACHTDIENST



Seit 15 Jahren arbeitet Brigitte Zwahlen, Stv. Teamleiterin Nachtdienst, bei der SPITEX BERN. Sie liebt das Leben, mag die Farbe rot, fühlt sich wohl im Maggiatal und ist seit 32 Jahren glücklich verheiratet. Hier erklärt sie ihr besonderes Verhältnis zur Nacht:

### **Warum gerade der Nachtdienst?**

*Durch meine Arbeit kann ich den Kund:innen etwas Normalität ermöglichen, weil sie später ins Bett begleitet werden. Sie können z.B. ein Essen im Restaurant mit Freunden geniessen – das ist Lebensqualität. Zudem ist die Arbeit äusserst vielseitig, auch weil ich während der Nacht Notfalleinsätze mache. Ich pflege jüngere und ältere Menschen mit verschiedenen Krankheiten bis hin zu Sterbebegleitung.*

### **Was ist für dich der grösste Unterschied zum Tagdienst?**

*In der Nacht entwickelt sich mit der Zeit eine gewisse Offenheit und Nähe zu meinen Kund:innen. Dies sicherlich auch, weil wir immer wieder die gleichen Kund:innen pflegen. Ich habe in der Nacht kein Team im Hintergrund und treffe dadurch viele Entscheidungen selber. Natürlich können wir aber auch in der Nacht auf kompetente Pikettunterstützung zählen.*

### **Hast du persönlich ein besonderes Verhältnis zur Nacht?**

*Ich liebe die Nacht mit allen Facetten. Manchmal fühlt es sich an, als gehöre die Stadt fast ein wenig mir. Wenn ich mit dem Spitex-Auto von einem Einsatz zum anderen düse, quer durch die Stadt bis nach Kehrsatz und wieder zurück, den Muristal den runterfahre und über die verschneite Altstadt schaue, dann fühle ich: Ich bin am richtigen Ort und im richtigen Beruf.*

### **Was wünschst du dir für deine Arbeit, heute und in Zukunft?**

*Für die Zukunft wünsche ich mir flexible, mutige, empathische und gut ausgebildete Pflegefachkräfte für uns alle!* ■

## VIELFÄLTIGE DIENSTLEISTUNGEN

Das Angebot der SPITEX BERN umfasst mehr als die allgemein bekannte Grundpflege. Zum Beispiel versorgen ausgebildete Spezialist:innen komplexe Wunden, Mitarbeitende des mobilen Onkologie- und Palliativdienstes MPD ermöglichen Lebensqualität trotz schwerer Krankheit, die Füsse unserer Kund:innen werden professionell behandelt, und der Nachtdienst stellt die Betreuung rund um die Uhr sicher. Diese Aufzählung ist nicht abschliessend, das vollständige Dienstleistungsangebot finden Sie auf der Website der SPITEX BERN. ■

## RUND UM DIE UHR IM EINSATZ

Sie machen die Nacht zum Tag. Vier Mitarbeiterinnen und ein Mitarbeiter der SPITEX BERN arbeiten, wenn andere schlafen. Von 21.00 bis 07.00 Uhr gehen sie auf Kurzbesuche, sichern Notfalleinsätze, unterstützen Kund:innen sowie Angehörige und gewährleisten Grund- und Behandlungspflege. Ebenfalls möglich sind punktuelle Einsätze in Alters- und Pflegeheimen. Der Nachtdienst der SPITEX BERN bietet Sicherheit, Unterstützung und Entlastung in schwierigen Lebenslagen – an 365 Nächten im Jahr. ■

## POSITIVE RÜCKMELDUNG ZUR KUNDENBEFRAGUNG

«Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der SPITEX BERN?» Dies ist eine zentrale Frage aus der Umfrage 2022 an die Kund:innen und ihre Bezugspersonen. Die Antworten sind sehr erfreulich. Der bereits hohe Zufriedenheitswert bei der Befragung 2021 konnte nochmals gesteigert werden. Aus Sicht der Kund:innen sind die Mitarbeitenden sehr freundlich, nehmen sich genügend Zeit und erbringen jederzeit eine qualitativ gute Pflegeleistung. Die Mitarbeitenden der SPITEX BERN leisten tolle Arbeit – das bestätigt die ganz grosse Mehrheit der rund 860 Teilnehmenden an der Umfrage 2022. ■

# HIER LAUFEN DIE FÄDEN ZUSAMMEN

Die Mitarbeitenden im Zentralen Kundenservice der Spitex jonglieren gekonnt mit Terminen und Anfragen, Koordinationsarbeiten und Planänderungen. Ein ausgeklügeltes System und kühle Köpfe machen die komplexe Logistik möglich.

*Rea Wittwer*

Es schneit. Und es ist Montagmorgen. Das bedeutet: Alle Kanäle und Linien des Zentralen Kundenservices der Spitex laufen heiss. Eine Kundin möchte wissen, welche Spitex-Mitarbeitende heute zu ihr kommt. Ein Angehöriger informiert, dass die Mutter notfallmässig ins Spital eingeliefert wurde und die Einsätze storniert werden müssen. Zwei Spitex-Pflegefachpersonen melden sich krank. Die Teamleitung bittet den Zentralen Kundenservice, die Kundinnen und Kunden über allfällige Verspätungen zu informieren. Ein Hausarzt braucht dringend weitere Informationen zu einer gemeinsamen Patientin. Die Mitarbeitenden am Telefon und vor dem Bildschirm nehmen wochentags von 7 bis 18 Uhr zahlreiche Fragen, Wünsche, Neuanmeldungen, Krankheitsmeldungen und manchmal auch Reklamationen entgegen. Am Wochenende wird morgens und abends je 45 Minuten gearbeitet, um E-Mails zu beantworten, den Telefonbeantworter abzuhören und Nachrichten an die Teams weiterzuleiten.

## FLEXIBILITÄT IST GEFRAGT

«Am Montag, Mittwoch und Freitag ist immer am meisten los. Wenn das Wetter dann noch schlecht ist und es zu Verspätungen unserer Mitarbeitenden kommt, sind wir pausenlos dran», sagt Erika Burri, Leiterin des Zentralen Kundenservices. Ein Telefongespräch dauert durchschnittlich zwei Minuten, in der Linie warten schon vier bis fünf weitere Anliegen. Krankheitsmeldungen von Mitarbeitenden hätten in den letzten Jahren zugenommen – einerseits pandemiebedingt, andererseits auch aufgrund der allgemeinen Mehrbelastung der Pflegenden, so Erika Burri. Fallen Spitex-Pflegefachpersonen spontan aus, führt dies zu kurzfristigen Änderungen der minutiös aufgebauten Einsatzpläne. Flexibilität ist also sowohl im Zentralen Kundenservice als auch von Kundinnen und Kunden sowie den Pflegenden gefragt. «In unserem Job braucht es einen kühlen Kopf, Reaktionsfähigkeit und einige Ge-

duld. Kleine Aufmerksamkeiten in Form von Mandelbärlin und Schoggi freuen uns immer besonders», sagt Erika Burri zufrieden.

## KOMPLEXITÄT HAT ZUGENOMMEN

Die Fachfrau Gesundheit und Bereichsleiterin kennt ihr berufliches Umfeld in- und auswendig; als sie vor 20 Jahren bei der Spitex angefangen hat, war jedoch vieles noch ganz anders. Die Arbeitsbereiche waren eher auf Hauswirtschaft, einfache Pflegeleistungen und Körperpflege ausgerichtet. Heute bietet die Spitex bis zu zehn unterschiedliche Dienstleistungsbereiche: von der spezialisierten Wundpflege, Palliative Care, Psychiatrie und Demenz, über Kinderspitex und Hauswirtschaft bis hin zu Themen wie Sozialberatung. Wo früher ein physischer Ordner pro Kunde oder Kundin nötig war, braucht es heute komplex verknüpfte, digitale Lösungen.

## KLARE STRUKTUREN SIND WICHTIG

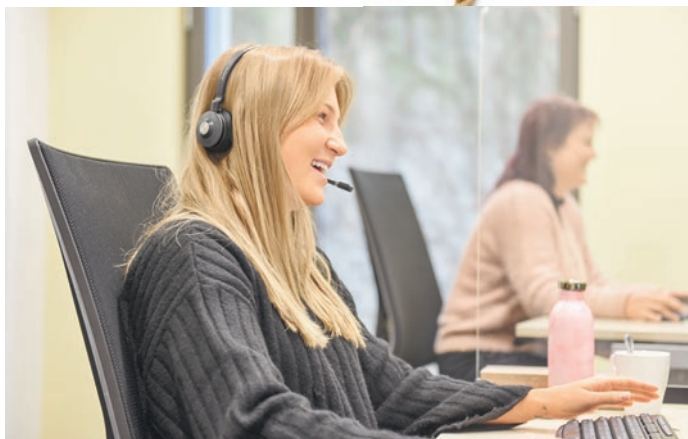
«Die Digitalisierung hilft uns, effizient und strukturiert zu arbeiten. Das entlastet. Die digitalen Möglichkeiten machen aber auch alles viel schneller. Früher waren wir gemächlicher unterwegs», sagt Erika Burri. Gemeinsam mit ihrem Team hat sie den Zentralen Kundenservice vor zwei Jahren neu strukturiert. Die Telefonzentrale, die Koordinationsstelle für Krankenkassen und die Anlaufstelle für die Einsatzplanung gehören genauso dazu wie allgemeine Kundenservices und Abklärungen für BelleVie Suisse, das Spitex-Tochterunternehmen. Im Bereich Hauswirtschaft stellt das 16-köpfige Team des Zentralen Kundenservices die oftmals entscheidenden Erstinformationen sicher, sorgt für eine richtige Triage aller Anliegen und nimmt Beratungsleistungen wahr. «Die öffentliche Spitex hat eine Versorgungspflicht. Das fordert uns, effizient und agil zu sein. Dieser Herausforderung treten wir jeden Morgen aufs Neue motiviert und mit viel Elan entgegen.»

## EIN TAG BEIM ZENTRALEN KUNDENSERVICE

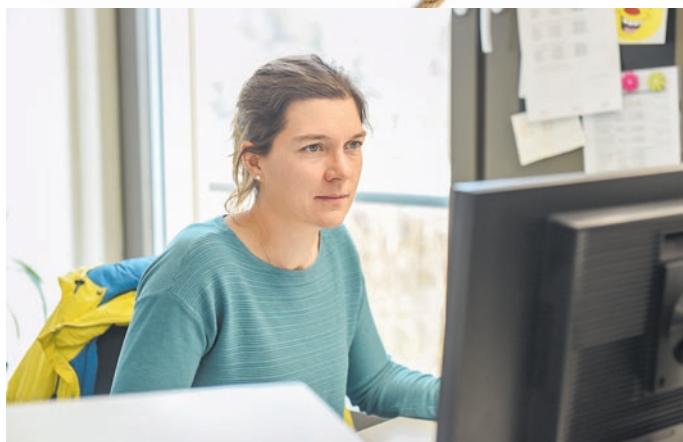
Um 6.45 Uhr geht das Licht an und die erste Mitarbeiterin beginnt mit der Arbeit. Ab dann laufen alle Linien und Kanäle den ganzen Tag lang heiss. Kühle Köpfe, genug Humor und ab und zu ein bisschen Schokolade sind willkommene Begleiter im Zentralen Kundenservice.



6.45 Uhr Arbeitsbeginn: Anna Schreiber bearbeitet die eingegangenen Nachrichten und Aufträge. Eine Teamleitung informiert, dass sie nun auf Einsatz sind und das Telefon auf den Zentralen Kundenservice umgeleitet haben. Ein anderes Team teilt mit, dass eine Mitarbeiterin krank ist und ihre Kundinnen und Kunden über die Terminveränderungen informiert werden sollten.



7 Uhr Telefonzentrale offen: Die zweite Mitarbeiterin Isabelle Hirschi ist nun auch da. Das Telefon läuft heiss mit drei bis vier Anrufern in der Warteschleife. Kundinnen und Kunden möchten mehr zu den heutigen Einsatzzeiten wissen oder machen Absagen. Neuanmeldungen und eingegangene Nachrichten werden bearbeitet.



9 Uhr Koordinationsstelle Krankenkassen: Lena Dauwalder verarbeitet die eingegangenen Bedarfsmeldefomulare der Teams und reicht bei den Krankenversicherungen angeforderte Kundendokumente ein.



14.30 Uhr Besprechungen: Einsatzplanerin Pia Locher bespricht mit Erika Burri die Einsatzplanung. Die automatische Planung hat zu wenig Einsätze erfasst, da Personal fehlt.



16.00 Uhr Materialabgabe: Brigitte Brönnimann von der Abteilung Logistik und Infrastruktur ist zuständig für die Materialabgabe. Eine Mitarbeiterin muss ihre T-Shirts ersetzen und hat deshalb einen Termin vereinbart. Der Zentrale Kundenservice übernimmt diese Aufgabe bei Abwesenheit der Abteilung Logistik und Infrastruktur.



Erika Burri kennt jeden Winkel und jede Ecke des Zentralen Kundenservices.

|                           |                            |                    |                          |                          |                      |                               |                          |                            |                           |                              |                           |                            |                     |                                |                           |                     |                              |
|---------------------------|----------------------------|--------------------|--------------------------|--------------------------|----------------------|-------------------------------|--------------------------|----------------------------|---------------------------|------------------------------|---------------------------|----------------------------|---------------------|--------------------------------|---------------------------|---------------------|------------------------------|
| Rückhalteanlage f. Wasser | ↘                          | ↘                  | Strom durch Frankreich   | ↘                        | schwerfälliger, faul | Körperstellungen im Yoga      | Vorn. d. Musikers Reed † | Frauenwäschestück          | Bergzug im Kt. ZH         | ↘                            | Ab-schieds-wort           | Verlade-maschine           | Plage (fig.)        | ↘                              | Jetzt-zustand             | Autokz. Panama      | Kloster-vor-steher           |
| Wellness-anlage           | →                          |                    |                          |                          |                      |                               |                          |                            |                           |                              | Erfinder e. Kaltwasserkur | →                          |                     |                                |                           |                     |                              |
| Abk.: ausserordentlich    | →                          |                    | beerdigen: zu ... tragen |                          | Teil des Schuhs      | →                             |                          |                            |                           |                              | seem.: völlig defekt      |                            | Fluss durch München | →                              |                           |                     |                              |
| nicht exakt               | →                          |                    | ↻ 11                     |                          |                      |                               |                          | Laubbaum                   |                           | Magen-teil bei Wiederkäuern  | →                         |                            |                     |                                |                           | altrom. Silbermünze |                              |
| ↖                         | ↻ 3                        |                    |                          |                          | kleiner Flugzeugtyp  |                               | unrund rollen, wackeln   | →                          |                           |                              |                           | ↻ 10                       | mada-gass. Raubtier |                                | ital. Tonbez. für das C   |                     |                              |
| Märchen-figur             |                            | schweiz. Musik-duo |                          | Hauptstadt v. Frankreich | →                    |                               |                          |                            |                           | eh. Tennisspielerin (Monica) |                           | Fest, Party                | →                   |                                |                           |                     |                              |
| Selbstüber-schätzung      | →                          |                    |                          |                          |                      |                               | Tier-kreis-zeichen       |                            | Winter-sportort i. Kt. GR | →                            |                           |                            |                     |                                | trop. Infek-tions-krankh. |                     | Fluss z. Schwarzen Meer      |
| ↖                         |                            |                    | Vorn. v. Musiker Adams   | →                        |                      | Film mit grünem Helden (2001) | →                        |                            |                           |                              |                           | Mittel-losigkeit           |                     | Berg im Unterengadin: Piz ...  | →                         |                     |                              |
| engl. Baum                | Grossstadt im Zentral-irak |                    | Siegerin                 | →                        |                      |                               |                          |                            | US-Sängerin (Mary J.)     |                              | Herbst-blumen             | →                          |                     |                                |                           |                     |                              |
| Geräusch b. Glasbruch     | ↘                          |                    |                          |                          |                      | Titel-figur bei Goethe †      |                          | schweiz. Eis-hockey-goalie | →                         |                              |                           |                            |                     | abge-lachte Heringe            |                           | Pause               |                              |
| ↖                         |                            |                    | kleines Ge-wässer        |                          | nicht völlig         | →                             |                          |                            | ↻ 8                       | Gehilfen auf dem Bauernhof   |                           | wahn-witzig, hirner-brannt | →                   |                                |                           |                     |                              |
| Anti-transpi-rant (Kw.)   |                            | rohes Rind-fleisch | →                        | ↻ 1                      |                      |                               |                          | Grund-stück, Gelände       | →                         | med. Er-holungs-stätte       | →                         | ↻ 9                        |                     |                                |                           |                     |                              |
| frz.: gut                 | →                          |                    |                          |                          | norweg. Autor † 1906 | →                             | Vermittler               | →                          |                           |                              |                           | See-rosen-art              |                     |                                | Abk.: Herz-töne (med.)    |                     |                              |
| Schein-medi-kament        |                            | Halb-edelstein     |                          | Fluss in Grenoble        | →                    |                               |                          |                            |                           | Abbild e. Vorlage            |                           | Stoff-wechsel-organ        | →                   | ↻ 4                            |                           |                     |                              |
| ↖                         |                            |                    |                          |                          | ↻ 2                  |                               | Bauma-schine             | →                          | früher als erwartet       | →                            |                           |                            |                     |                                | Aus-druck d. Überraschung |                     | Ball-wieder-holung b. Tennis |
| ↖                         | ↻ 5                        |                    | Vorn. v. Sänger Maffay   | →                        |                      | amerik. Farm                  | →                        |                            |                           |                              |                           | Internet-kürzel Russ-land  |                     | fossiler Brenn-stoff           | →                         |                     |                              |
| oberster Gebäu-deteil     | Ruder am Flug-zeug         |                    | Fuss-taste der Orgel     | →                        |                      |                               |                          |                            | Rück-bildung (med.)       | →                            |                           |                            |                     |                                | ↻ 6                       |                     |                              |
| Schub-fach Mz.            | →                          |                    |                          |                          |                      | Marder-art Mz.                |                          | Luft-reifen Mz.            | →                         |                              |                           |                            |                     | eh. schweiz. Curlerin (Mirjam) | →                         |                     |                              |

|                       |   |                              |                        |                      |                    |     |                           |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|-----------------------|---|------------------------------|------------------------|----------------------|--------------------|-----|---------------------------|---|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| ↖                     |   |                              | Zauberer d. Artus-sage | →                    | kurz für: in dem   | →   |                           |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kunst-stoff           |   | Längen-mass der See-fahrt    | →                      |                      |                    |     |                           |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Lebe-wesen            | → |                              |                        |                      | Vorn. v. Connery † | →   | Strich-code v. Maga-zinen | → |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Wohl-befinden (engl.) |   | Vulkan auf Hawaii: Mauna ... | →                      | Walliser Süss-speise | →                  |     |                           |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| ↖                     |   |                              |                        |                      |                    | ↻ 7 |                           |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| frz.: König           | → |                              |                        |                      | hohe Spiel-karte   | →   |                           |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| grosse Ge-schütze     | → |                              |                        |                      |                    |     |                           |   |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

# WETTBEWERB

Gewinnen Sie ein Überraschungspaket der SPITEX BERN. Mit der Teilnahme am Wettbewerb erklären Sie sich einverstanden, dass Ihr Name publiziert werden darf, wenn Sie gewinnen.

**Einsendeschluss:** 5. April 2023. Unter den richtigen Einsendungen wird der Preis ausgelost. Die Gewinnerin oder der Gewinner werden schriftlich benachrichtigt sowie in der Ausgabe 1 bekannt gegeben. Es wird keine Korrespondenz geführt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

**Senden Sie das Lösungswort an:**  
mittendrin@spitex-bern.ch  
oder SPITEX BERN, Mittendrin, Salvisbergstrasse 6, 3006 Bern

Gewinnerin der Ausgabe 4/2022: Christine Leu, Willadingen

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|----|

# «NACH DER ARBEIT GEHE ICH ZUFRIEDEN NACH HAUSE»

20 Jahre lang hat Karin Marmet als kaufmännische Angestellte gearbeitet und sich danach zur Pflegefachfrau HF weitergebildet. Sie sehnte sich nach einem Beruf, der ihr Abwechslung bietet und sie herausfordert. Ein Wunsch, den sie sich im komplexen Spitex-Alltag erfüllen kann. Denn hier ist sie sowohl als Pflegefachfrau wie auch als Tagesverantwortliche im Einsatz.

Sandra Gurtner

## FRAU MARMET, WIESO HABEN SIE SICH FÜR DEN BERUF DER PFLEGEFACHFRAU ENTSCHIEDEN?

Mit 40 Jahren kam bei mir der Wunsch auf, noch einmal etwas Neues zu lernen. Viele meiner Familienmitglieder arbeiten in der Pflege, so war mir der Beruf bereits bekannt. Zudem besteht die Tätigkeit der Pflegefachfrau HF auch aus kaufmännischen Arbeiten – da bringe ich bereits viel Erfahrung mit. Diese Mischung gefällt mir. Während der Ausbildung habe ich ein Praktikum bei der Spitex gemacht und gemerkt, dass mir die ambulante Pflege sehr gut gefällt. An Tagen, an denen ich keine Tagesverantwortung habe, kann ich mich voll auf die Pflegeeinsätze konzentrieren und habe Zeit für die

Kundinnen und Kunden. Für mich ist das eine wertschätzende und spannende Arbeit. Die Kundinnen und Kunden gewähren mir einen intimen Einblick in ihr Leben. Ich kenne mich in ihren Wohnungen aus; weiss, wo sie ihre Medikamente aufbewahren und wie ihre Haustiere heissen. Diese Nähe gefällt mir.

## WIE SIEHT IHR ARBEITSALLTAG ALS PFLEGEFACHFRAU MIT TAGESVERANTWORTUNG AUS?

Als Tagesverantwortliche startet mein Tag eigentlich um 6.45 Uhr. Da ich aber gerne gut vorbereitet bin und morgens in Ruhe einen Kaffee trinken möchte, fange ich meist schon eine Viertelstunde vorher an. Um 7.05 Uhr leite ich den Rapport, bei dem ich über alle kundenrelevanten Informationen im Bild sein muss und das Team entsprechend informiere. Danach beginnen die Pflegeeinsätze. Im Idealfall habe ich am Nach-



Planen, koordinieren und pflegen: Der Arbeitsalltag einer Tagesverantwortlichen bei der Spitex ist vielfältig und erfordert gute Selbstorganisation.





SPITEX  
K. Marmet

SPITEX

SPITEX

mittag Zeit, um E-Mails und Pendenzen abzuarbeiten, mit Hausärzten und -ärztinnen in Kontakt zu treten oder die Pflegeplanung anzupassen.

### DAS KLINGT NACH EINEM VOLLEN PROGRAMM. WAS IST DABEI BESONDERS HERAUSFORDERND?

Ich arbeite eng mit der Stützpunktleitung, Hausärzten und -ärztinnen, Familienangehörigen und Fachgruppen zusammen. Wenn jemand aus dem Team eine Frage hat, muss ich flexibel sein und daneben auch meine Pflegeeinsätze und Büroaufgaben erledigen. Der Druck ist manchmal hoch. Zudem spüren wir den Fachkräftemangel: Wenn jemand wegen Krankheit ausfällt, stellt uns das vor grosse Herausforderungen. Mir bleibt dann wenig Zeit für die einzelnen Arbeiten, damit muss ich umgehen können.

### WELCHE ROLLE SPIELT DABEI DIE ZUNEHMENDE KOMPLEXITÄT DER SPITEX-DIENSTLEISTUNGEN?

Die Patientinnen und Patienten verlassen heute das Spital rascher als früher. Deshalb sind wir längst nicht mehr nur für das Anziehen von Kompressionsstrümpfen oder die Unterstützung beim Duschen da. Aufgaben wie das Austauschen von Pumpen und Sonden oder das Wechseln von Wundverbänden erfordern von Pflegenden Fachwissen und Erfahrung. Bei Unklarheiten ist der Austausch im Team oder der Beizug der Fachgruppen unabdingbar. Auch bei uns ist interdisziplinäres Arbeiten wichtig, und zudem brauchen wir eine gute Beobachtungsgabe. Hat sich beispielsweise eine Wunde verändert, müssen wir das erkennen und zurückmelden. Als besonders anspruchsvoll erachte ich die Betreuung von Menschen mit Demenz oder Palliative-Care-Situationen. Hier braucht es Fingerspitzengefühl und kommunikative Fähigkeiten, oftmals auch mit den Angehörigen.

### DAS KLINGT, ALS KÖNNTE MAN DIE SPITEX SCHON FAST MIT EINEM MOBILLEN SPITAL VERGLEICHEN?

Mir kommt es manchmal so vor, als würden die Spitäler die Patienten und Patientinnen fast direkt vom OP-Tisch nach Hause schicken. Deshalb trifft die-



*In der Pause nimmt sich Karin Marmet gerne Zeit für einen Austausch im Team und eine frische Tasse Kaffee.*

ser Vergleich tendenziell zu. Wir behandeln zunehmend komplexe Fälle. Erschwerend ist, dass noch nicht alle Spitex-Organisationen Nachtdienste anbieten. Dies wäre aber grundsätzlich wichtig, damit komplexe Pflegehandlungen auch vollumfänglich zu Hause stattfinden können. Und ohne genügend Pflegepersonal kann die Spitex nicht mehr Leistungen anbieten.

### ZUM SCHLUSS: WAS SOLLTEN INTERESSIERTE ÜBER DEN BERUF DER PFLEGEFACHPERSON WISSEN?

Grundsätzlich ist der Pflegeberuf sehr schön, spannend und sinnstiftend. Nach der Arbeit gehe ich zufrieden nach Hause, denn ich habe etwas gemacht, das sich positiv auf die Lebensqualität der Menschen auswirkt. Tatsächlich bekommen wir auch immer wieder viel Lob und spüren das Wohlwollen der Kundinnen und Kunden. Die Pflege Tätigkeit kann aber auch anstrengend sein und ich verstehe, weshalb sich Pflegenden für mehr Lohn und bessere Arbeitsbedingungen einsetzen. Diesbezüglich eine Opferhaltung einzunehmen, verändert aber nichts. Wir brauchen Personen, die sich für unsere Anliegen engagieren und sich auch politisch einsetzen. Bei der Spitex muss man zudem selbstständig arbeiten und sich auf unterschiedliche Lebenssituationen einstellen können. Nicht alle Kundinnen und Kunden haben dasselbe Verständnis von Sauberkeit und Ordnung. Damit muss man umgehen können. Aber ich liebe diese Vielfalt und empfinde meine Arbeit als erfüllend. ■

# DEN MENSCHEN GUTES TUN

Die Carte blanche dieser Ausgabe geht an Michelle Allenbach. Im Rahmen ihres Studiums zur Pflegefachfrau HF absolviert sie ein Praktikum bei der Spitex. Der Einblick in die ambulante Pflege gefällt ihr so gut, dass sie nach Abschluss ihres Studiums eine Festanstellung bei der Spitex antreten wird.



*Michelle Allenbach*

Meine Laufbahn im Gesundheitswesen startete klassisch: Nach dem Welschlandjahr absolvierte ich eine Lehre zur Fachfrau Gesundheit im Langzeitbereich. Ich entschied mich für diese Ausbildung, weil ich mir einen abwechslungsreichen Beruf wünschte, bei dem der Mensch im Zentrum steht. Zudem war mir wichtig, dass ich nach Abschluss der Lehre gute Anschlussmöglichkeiten habe.

Zurzeit befinde ich mich im verkürzten Vollzeitstudium zur Pflegefachfrau HF – im Frühling 2023 werde ich abschliessen. Zum Studium gehören auch zwei Praktika. Das erste habe ich in einem Spital absolviert, das zweite durchlaufe ich bei der Spitex. An der ambulanten Pflege gefällt mir, dass ich die Kundinnen und Kunden in ihrem Zuhause besuche und damit Einblick in ihre Lebenswelt erhalte. Als Pflegenden wird mir viel Vertrauen entgegengebracht, und ich werde Teil des Alltags der Kundinnen und Kunden. Und: Ich habe Zeit für die Menschen, die ich betreue – das schätze ich.

Einige haben von der ambulanten Pflege ein veraltetes Bild. Dabei setzt sie Kreativität, Selbstständigkeit und Organisationstalent voraus. Ein privates Zuhause ist nicht gleich eingerichtet wie ein Spital. Somit muss ich erfinderisch sein, wenn sich beispielsweise eine Kundin verletzt hat und einen bestimmten Verband braucht. Hier gilt es mit dem

Material zu arbeiten, das ich bei mir habe oder das bei der Kundin vorhanden ist. Wenn ich in den Tag starte, weiss ich also nie genau, was mich erwartet. Dies macht meinen Berufsalltag sehr abwechslungsreich.

Das im Studium erworbene Wissen kann ich bei der Spitex gut anwenden: Medizinaltechnische Kompetenzen sind genauso gefragt wie strukturiertes Denken und lösungsorientiertes Handeln. Gibt es beispielsweise kurzfristige Änderungen bei der Einsatzplanung, muss ich meine Touren entsprechend anpassen. Auch ist es hilfreich, bereits am Morgen durchzudenken, was ich an Material für den Tag brauchen werde. Zentral ist zudem die Kommunikation: Gerade der Umgang mit Menschen mit Demenz setzt viel Einfühlungsvermögen voraus. Da wir bei der Spitex Menschen unterschiedlicher Herkunft und aus allen sozialen Schichten betreuen, ist auch das Verständnis für soziokulturelle Themen wichtig.

Den Menschen Gutes zu tun, motiviert mich stets aufs Neue. In der ambulanten Pflege kann ich diese Haltung optimal einbringen. Ich habe mich deshalb entschieden, nach meinem Studium in meinem Praktikumsbetrieb bei der Spitex zu bleiben. Als diplomierte Pflegefachfrau werde ich auch Bedarfsabklärungen und Fallführungen übernehmen. ■

# WILLKOMMENE ABWECHSLUNG IM ALLTAG

Wie es sich anfühlt, wenn das eigene Leben von einem Tag auf den anderen aus den Fugen gerät, weiss Franziska Burri. Früher ein Wirbelwind, muss sie heute ihren Alltag anders angehen. Dabei wird sie von der Spitex unterstützt.

Rea Wittwer



Franziska Burri weiss, was Glück im Unglück heisst.

Köbu macht meistens nicht, was Franziska Burri gerne möchte. Und Niggu auch nicht. «So Köbu, nid blöd tue, chumm. Schön da blybe», sagt sie, «Niggu, du o. So isch es guet, beidi schön lose und da blybe.» Köbu, das ist Franziska Burris linke Hand. Und Niggu ihr linkes Bein. Beide sind gelähmt – wie dies auch bei Franziska Burris linker Körperhälfte seit vier Jahren mehrheitlich der Fall ist. Am 1. April 2019 riss ein Schlaganfall mit darauffolgender Hirnblutung die damals 49-jährige Frau aus ihrem gewohnten Alltag. Eben noch bewirtete sie Freunde und Stammgäste im eigenen Gasthof, tanzte Nächte durch, fuhr mit ihrem geliebten Velosolex durch die Gegend und jätete spätabends mit der Taschenlampe noch das Unkraut im Garten.

«Es schmerzt, dass ich nicht mehr tanzen oder Solex fahren kann», sagt sie, und ihre Stimme zittert ein bisschen. Aber sie gebe nicht auf, irgendwann werde sie wieder mit dem weissen Solex durch die Gegend brausen. Bis dahin wartet das Geschenk von guten Freunden draussen in der Garage. Es sei schon hart gewesen, plötzlich von einem Tag auf den anderen völlig ausgebremst zu sein, erinnert sich Franziska Burri. Ihre Mutter habe damals sofort realisiert, dass etwas nicht stimme und rief rasch die Ambulanz. «Ich hatte somit Glück im Unglück und verdanke meiner Mutter mein zweites Leben. Es hätte schlimmer kommen können, wichtige Tätigkeiten wie Schreiben oder Reden habe ich wieder erlernt. Es braucht einfach viel Geduld.»

## WILLKOMMENE ABWECHSLUNG

Dass Franziska Burri dank Geduld, Optimismus und Willenskraft immer wieder Fortschritte macht, bestätigt auch die Spitex-Mitarbeiterin Sandra Luder. Sich hängen lassen, aufgeben, das sei für Franziska Burri keine Option. «Ich bewundere ihre Stärke. Unser Austausch und die Besuche hier sind für mich deshalb sehr bereichernd», sagt die erfahrene Fachfrau Gesundheit. Auch für Franziska Burri sind die Spitex-Besuche ein wichtiger Bestandteil ihres neuen Alltags. Jeden Morgen und jeden Abend kommt jemand von der Spitex vorbei, unterstützt sie bei der Körperpflege und hilft ihr mit den Kompressionsstrümpfen – mittlerweile kennt sie fast alle Spitex-Mitarbeitenden. Mit ihnen über Pläne und Ziele zu sinnieren, mal wehmütig zu sein und mal zusammen zu lachen, das schätzt Franziska Burri ebenfalls. «Dass nicht immer dieselbe Person kommt, stört mich gar nicht. Im Gegenteil, diese Abwechslung ist toll und tut mir gut.» Das freut auch Sandra Luder, die weiss, dass dies nicht für alle Kundinnen und Kunden so ist. «Je nach Pflegesituation kann es suboptimal sein, dass wir nicht immer eine personelle Konstanz gewährleisten



Die drei mögen sich gut: Franziska Burri, ihre Mutter Margrith Stalder und Spitex-Mitarbeiterin Sandra Luder.



Kreativ sein hilft Franziska Burri ihren Alltag zu verarbeiten.

können. Das hat vor allem mit dem Fachkräftemangel zu tun», so Sandra Luder.

#### IMMER NOCH AKTIV, EINFACH ANDERS

Nebst den täglichen Spitex-Visiten kann sich Franziska Burri auch auf ihre Mutter verlassen, die Tür an Tür wohnt. Zudem ist ihr stabiles Umfeld aus Familie und Freunden für sie da. Für die einst so aktive Frau sind Begegnungen und Ausflüge immer noch sehr wichtig. Mit ihrer Mutter, die selbst lange Theater spielte, geht sie gerne an Theateraufführungen oder auswärts essen. Mit Sandra Luder hat sie sogar schon mal ein Konzert besucht. Und mit der Ergotherapeutin stellt sie selbst Crèmes und Bienenwachstücher her. Wichtig ist Franziska Burri auch die kreative Malerei – Farbe, Pinsel, Leinwand und sanft drauflos, wie es gerade kommt. «Es sind jetzt halt mehr stille, ruhige Dinge, die in meinem Leben ihren Platz haben. Meistens kann ich das gut akzeptieren.» Ihren Traum vom Auto- und Solexfahren, dem Freiheitsgefühl für sie schlechthin, den gibt sie aber nicht auf. ■

# FIT IN DEN FRÜHLING

Der Winter ist vorbei, die Natur erwacht und der Frühling steht vor der Tür. Mit der neuen Jahreszeit stellt sich auch der Körper auf wärmere Temperaturen und längere Tage ein. Im Ratgeber erfahren Sie, wie Sie den Start in den Frühling optimal gestalten können.

## MEHR BEWEGUNG

Wenn Sie sich im Frühling antriebslos fühlen, sollten Sie für genügend Bewegung an der frischen Luft sorgen. Das Tageslicht regt die Produktion des Glückshormons Serotonin an – dieses ist ein wahrer Stimmungsaufheller und fördert das Wohlbefinden. Spaziergänge, Velofahren oder Walken bringen den Körper in Schwung und spenden neue Energie. Bewegung lässt sich zudem gut in den Alltag integrieren: Steigen Sie einfach zwei Stationen früher aus dem Bus aus und gehen Sie den Rest der Strecke zu Fuss.



## FARBENFROH ESSEN

Mit dem Frühling wird auch das Angebot an Früchten und Gemüse wieder bunter. Spargel, Erdbeeren, Bärlauch, frische Erbsen – nutzen Sie wenn möglich die ganze Palette an frischen Vitaminspendern. Gemüse und Früchte enthalten zudem wichtige Mineralstoffe, die der Körper nach den Wintermonaten braucht, um wieder ganz auf Touren zu kommen. Wenn Sie gleichzeitig ein paar Kilos verlieren möchten, so essen Sie kleinere Portionen und bewegen Sie sich täglich. So regt beispielsweise Treppensteigen den Kreislauf an.



## VIEL TRINKEN

Wer ausreichend trinkt, kurbelt den Stoffwechsel an und leistet damit einen Beitrag gegen die Frühjahresmüdigkeit. Empfohlen werden zwei Liter Flüssigkeit am Tag: Am besten sind Wasser, ungesüsste Tees oder Fruchtschorlen. Eine gute Alternative ist zudem Ingwerwasser. Dazu in einen Krug mit heissem Wasser ein paar Ingwer- und Zitronenscheiben geben, kurz ziehen lassen und geniessen.



## KLEINE AUSZEITEN

Für das seelische Gleichgewicht sind Pausen wichtig. Einfach die Sonnenstrahlen geniessen, ein Buch lesen, Musik hören oder einen Waldspaziergang machen – so lassen sich die Batterien kurzfristig wieder aufladen. Entspannend wirken zudem Achtsamkeitsübungen: Geniessen Sie die nächste Mahlzeit ganz bewusst oder nehmen Sie auf einem Spaziergang die Veränderungen in der Natur besonders aufmerksam wahr.



## DAS FRÜHLINGSREZEPT

### Spargel-Flammkuchen

Flammkuchen schmeckt immer – auch zum Osterbrunch. Dieses feine Rezept kombiniert Flammkuchenteig mit Spargeln, Gruyère und Crème fraîche. C'est si bon!

Zutaten für 4 Personen

#### Hefeteig

250 g Ruchmehl  
2 TL Salz  
10 g Hefe, zerbröckelt  
1,5 dl Wasser  
2 EL Rapsöl

(oder zwei Fertig-Flammkuchenteige à je 260 g)

#### Belag

100 g Crème fraîche  
100 g Rahmquark  
Salz, Pfeffer  
500 g grüne Spargeln, gerüstet, fein gehobelt  
1 Bundzwiebel, fein geschnitten  
4 EL Gruyère AOP, frisch gerieben  
4 EL Schnittlauch, fein geschnitten, zum Garnieren

#### Zubereitung

1. Teig: Mehl und Salz mischen, eine Mulde formen. Hefe in wenig Wasser auflösen, mit restlichem Wasser und Öl hineingeben. Zu einem geschmeidigen Teig kneten. Zugedeckt bei Raumtemperatur aufs Doppelte aufgehen lassen.
2. Teig halbieren, auf wenig Mehl 1 mm dick auswallen. Auf die mit Backpapier belegten Bleche legen. Teig mit einer Gabel mehrmals dicht einstechen.
3. Belag: Crème fraîche, Quark, Salz und Pfeffer verrühren, auf dem Teig verstreichen, dabei einen 1–2 cm breiten Rand freilassen. Spargeln und Zwiebeln darüber streuen. Gruyère daraufgeben. Im auf 240 °C vorgeheizten Ofen 10–15 Minuten backen. Heiss mit Schnittlauch bestreuen, servieren.



Rezept: Swissmilk  
Foto: Symbolbild



*Erika Burri, Leiterin des Zentralen Kundenservices, hat starke Nerven und viel Humor.*

## IMPRESSUM

Mittendrin – offizielles Organ der SPITEX BERN

Herausgeberin: SPITEX BERN,  
Spitex Genossenschaft Bern, Salvisbergstrasse 6,  
3006 Bern, Tel. 031 388 50 72,  
mittendrin@spitex-bern.ch, www.spitex-bern.ch  
Verantwortlich: Patricia Portmann,  
patricia.portmann@spitex-bern.ch

Verlag/Herstellung: rubmedia AG, Bern  
Redaktion: Rea Wittwer, Kathrin Kiener  
Grafisches Konzept: e621 gmbh, Bern  
Layout/Korrektorat: rubmedia AG, Bern  
Einzelverkaufspreis CHF 3.40,  
für Genossenschafter der SPITEX BERN  
gratis, für Mitglieder des Vereins Etoile  
im Mitgliederbeitrag inbegriffen  
Druckauflage: 6000 Exemplare

Bildquellennachweis, Seite:  
1, 2, 5, 6, 8, 9, 10, 12, 13, 16:  
Yanik Gasser  
2, 3, 11: zVg  
14: 123, iStock  
5, 6, 15: iStock

Copyright: Abdruck nur mit Geneh-  
migung der Herausgeberin