

RATGEBER

Spitex Chur erbringt logistische Meisterleistungen

Bei der Spitex Chur planen vier Einsatzleiterinnen die Einsätze für 90 Basis-Mitarbeitende, die rund 430 Kunden mit ihren vielfältigen Wünschen pflegen und betreuen. Die anspruchsvolle Einsatzplanung gleicht einer logistischen Meisterleistung.



Die vier Einsatzleiterinnen der Spitex Chur (von links): Zintha Arpagaus, Nelly Sciuchetti, Nadia Steier und Franziska Gerber.

Bild zVg

hr. Dass die vier Einsatzleiterinnen (EL) der Spitex Chur rund ums Jahr und rund um die Uhr eigentliche logistische Meisterleistungen vollbringen, ist kaum auf den ersten Blick ersichtlich. Franziska Gerber ist eine der vier EL. Seit sich die dipl. Pflegefachfrau 2009 für ihre neue Aufgabe als EL in einer Führungsausbildung das nötige Rüstzeug dafür holte, hat sie Zigtausende von Einsätzen geplant; täglich koordiniert sie mehrere Dutzend. «Trotzdem wird meine Arbeit nie zur Routine», sagt sie fröhlich. «Ich erlebe jeden Tag etwas Neues. Zudem spüre ich oft die Dankbarkeit unserer Kunden für unsere Dienstleistungen. Das berührt und spornt uns an, unser Bestes zu geben.»

Einsätze rund um die Uhr

Franziska Gerber sitzt in ihrem Spitex-Büro an der Gartenstrasse 2 in Chur vor ihren Einsatzplänen. «Zwischen 7 und 23 Uhr sind täglich 40 bis 50 von den insgesamt rund 90 Spitexmitarbeiterinnen unterwegs, um unsere Kunden zu betreuen. Wir bieten aber auch Nachtdienste an», erklärt Franziska

Gerber, während ihr Telefon wie so oft läutet: Die Tochter von Frau M. verschiebt einen Termin, Herr B. sagt ab, weil er ins Spital muss, und eine Spitex-Mitarbeiterin erklärt, eine Kundin habe Durchfall, müsse gewaschen, das Bett neu angezogen werden, was ihren nächsten Einsatz verzögere.

Franziska Gerber bringen die ständigen Terminänderungen nicht aus der Ruhe, obwohl nur schon eine Verschiebung von einer halben Stunde ihre ganze Einsatzplanung durcheinanderbringen kann. Doch sie koordiniert die Einsätze wieder neu, ruft Kunden an, wenn sich eine Spitex-Mitarbeiterin mehr als eine halbe Stunde verspätet, oder macht Termine für Neukunden ab.

Die vier EL besprechen im Gremium und oft mit den Spitex-Mitarbeiterinnen direkt die einzelnen Fälle, um für die Kunden die bestmöglichen Lösungen zu finden. Sie besuchen die neuen Kunden immer selbst, klären ab, was genau gebraucht wird. «Gut ist, wenn ein Familienmitglied bei unseren Bedarfsabklärungen dabei sein kann», so Gerber. «Denn dann können wir gemeinsam

ausloten, wer was machen kann.» Und muss etwa eine Mutter ins Spital, oder wird ein Kind einer berufstätigen Mutter krank, übernimmt die Spitex auch Betreuungsaufgaben. Menschen, die immobil oder nur vorübergehend eingeschränkt sind, erhalten von der Spitex Chur Unterstützung bei der Mobilisation, der Körperpflege, bei ärztlich verordneten Behandlungen und im Haushalt.

Angeboten werden ebenfalls ambulante Fusspflege- und Coiffeur-Services. Sämtliche Hilfe- und Pflegeprozesse werden genau dokumentiert. Die 90 Spitex-Mitarbeiterinnen entlasten Familienangehörige, betreuen und pflegen die Kunden. «Im Vordergrund aller Dienstleistungen steht immer die Förderung und Erhaltung von Ressourcen.»

EL: Herz und Motor der Spitex

«Unsere Einsatzleiterinnen sind Herz und Motor unseres Betriebes», erklärt Bernadette Jörmann, Geschäftsleiterin der Spitex Chur. Ihre vier Einsatzleiterinnen sind alle dipl. Pflegefachfrauen mit Zusatzausbildung und Erfahrung im Spitex-Bereich. Sie sind hochflexibel, verfügen über grosses Fachwissen, sind professionell, sozial kompetent, verantwortungsvoll und belastbar. «Oft», sagt Franziska Gerber, «können wir am gleichen Tag, an dem wir die Anfrage für einen Spitexeinsatz erhalten, vor Ort erste Aufgaben übernehmen. Denn für unsere Kunden geben wir immer das Beste.»

■ SPITEX CHUR FÜR ALLE DA

Die Spitex Chur erbringt mit ihren über 100 Mitarbeiterinnen (Pflegefachfrauen, Fachangestellte Gesundheit, Haushaltsführungs-Profis sowie Leitung und Administration) vielfältige Leistungen in den Bereichen pflegerische Grundversorgung, Haushaltsführung und Betreuung zu Hause. Sie ist für alle jüngeren und älteren Menschen da, die vorübergehend oder länger Unterstützung benötigen. Tel. 081 257 09 57 (8–11.30 Uhr, 14–17 Uhr), info@spitex-chur.ch; www.spitex-chur.ch.

Für den Spitex-Verband Schweiz gab es stellvertretend für alle Spitex-Organisationen Ende November 2014 den Swiss Logistics Public Award 2014. Der Preis steht für logistische Meisterleistungen, Kompetenz und Innovation.