

RSL Blog

August 2021



www.regiospitex.ch

Ein eigenes Hauswirtschaftsteam – für noch mehr Lebensqualität zu Hause

Nebst den Pflegeleistungen bietet die RegioSpitex Limmattal auch Hilfe und Unterstützung im Haushalt an. Wir übernehmen Aufgaben wie die Unterhaltsreinigung (Wochenkehr), Einkäufe und Botengänge, Unterstützung bei einfachen administrativen Aufgaben oder die Vermittlung von weiteren Diensten oder Organisationen. Dadurch können wir das Pflege- und Betreuungsangebot auf ideale Weise ergänzen und zusätzlich für Lebensqualität sorgen. So können unsere Kundinnen und Kunden so lange wie möglich zu Hause in den eigenen vier Wänden leben. Unsere Vereinsmitglieder erhalten bei hauswirtschaftlichen Spitexleistungen übrigens eine Ermässigung von CHF 3.00 pro Stunde.

Um die Qualität unserer hauswirtschaftlichen Dienstleistungen noch weiter zu steigern, wurde im Frühling 2021 ein eigenes Hauswirtschaftsteam gegründet, welches noch gezielter und spezifischer auf die Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden eingehen kann. Zusätzlich ist auch eine bessere Planbarkeit und Kontinuität der Mitarbeitenden gegeben. Das Hauswirtschaftsteam unter der Leitung von Eveline Schenk konzentriert sich auf die sogenannten nicht-kassenpflichtigen Leistungen (NKLV), also jene Leistungen die nicht in der Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) aufgeführt sind. Davon erbrachte die RegioSpitex Limmattal im Jahr 2020 rund 6800 Stunden.

Eveline Schenk startete ihren beruflichen Werdegang im Hotelfachbereich und bringt Erfahrungen als hauswirtschaftliche Betriebsleiterin und einen Abschluss als eidg. dipl. Leiterin Facility Management mit. Nach langjähriger Erfahrung in unterschiedlichen 4- und 5 Sternehotels war sie zuletzt rund 9 Jahre in einem Alterswohnheim in einer Führungsfunktion im Bereich Hauswirtschaft tätig. In folgendem Interview erläutert die neue Leiterin des Hauswirtschaftsteams, Eveline Schenk, warum sie zur Spitex kam, was die Unterschiede zur Hotelbranche sind und welche Herausforderungen sie erwarten.



Eveline Schenk
Teamleiterin Hauswirtschaft

Liebe Eveline, was hat Dich dazu motiviert, zur Spitex zu wechseln?

Ich wollte mal was ganz Neues machen und die Chance, die Hauswirtschaft in der RegioSpitex Limmattal ganz neu zu formen, hat mich sehr gereizt. Ich erhoffe mir, hier bei der Spitex auch viele eigene Vor-stellungen einbringen zu können, was die Hauswirtschaft betrifft. Zudem finde ich den Kundenkontakt sehr spannend und bereichernd.

Welche Bedeutung haben die hauswirtschaftlichen Leistungen im Bereich der Spitex für Dich?

Mit den hauswirtschaftlichen Leistungen soll unseren Kundinnen und Kunden der Alltag zu Hause erleichtert werden. Gleichzeitig können wir ihnen eine einheitliche Qualität anbieten und dadurch die Kundenzufriedenheit steigern. Häufig ist es auch so, dass unsere Kundinnen und Kunden zuerst hauswirtschaftliche Leistungen beziehen und irgendwann, mit zunehmendem Alter, steigt der Bedarf nach pflegerischen Leistungen. Wir sind dann bereits involviert und kennen die Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse. Das macht es für beide Seiten einfacher, wenn noch zusätzliche Pflegeleistungen dazu kommen. Manchmal erkennen die hauswirtschaftlichen Mitarbeitenden auch, dass eine Kundin oder ein Kunde im Alltag zunehmend Mühe hat oder evtl. pflegerische Leistungen hilfreich wären. Sie können dann direkt unsere Pflegefachpersonen in den Prozess involvieren, welche beratend zur Seite stehen und mit den Kundinnen und Kunden und den Hausärzten auch weitere Abklärungen machen können. Dadurch können wir dazu beitragen, dass die Kundinnen und Kunden so lange wie möglich in den eigenen vier Wänden leben und somit ihre Lebensqualität erhalten können.

Du bist seit Mai 2021 in der RegioSpitex Limmattal. Wie hast Du die ersten Wochen bei uns erlebt?

Ich wurde von allen sehr freundlich aufgenommen und alle sind sehr hilfsbereit. Mein Team freut sich, dass sie jetzt eine fixe Ansprechperson haben, die ihnen bei all ihren Anliegen zur Seite steht und gleichzeitig unterstützen sie mich, wenn ich Fragen zu Kundinnen und Kunden oder Abläufen habe. Als erstes ging es natürlich darum, die Kundenbedürfnisse zu erfassen. Häufig wünschen sich die Kundinnen und Kunden zusätzliche Hauswirtschafts- oder Reinigungsleistungen, die über das Angebot einer öffentlichen Spitex hinausgehen. Durch unsere Finanzierungsstruktur über die Gemeinden und die Krankenversicherer sind wir in unserem Leistungsangebot limitiert und können dadurch nicht auf alle Bedürfnisse unserer Kundinnen und Kunden eingehen. Dass alles aus einer Hand kommt und die Kundinnen und Kunden für ihre Bedürfnisse nicht verschiedene Dienstleister beauftragen müssen, wäre natürlich auch in unserem Sinne. Aber wie gesagt, sind unsere Möglichkeiten da noch eingeschränkt. Diesbezüglich gibt es schon Ideen, die wir nun Schritt für Schritt prüfen werden. Was wir davon alles umsetzen können und wie sich unser Dienstleistungsangebot in Zukunft verändern könnte, wird sich im Verlauf zeigen.

«Häufig ist es auch so, dass unsere Kundinnen und Kunden zuerst hauswirtschaftliche Leistungen beziehen und irgendwann, mit zunehmendem Alter, steigt der Bedarf nach pflegerischen Leistungen.»

Wir sind dann bereits involviert und kennen die Kundinnen und Kunden und ihre Bedürfnisse.»



Wie unterscheiden sich die Kundenbedürfnisse im Vergleich zur Hotelbranche?

Natürlich gibt es da sehr viele Unterschiede. Die Anforderungen an die Mitarbeitenden sind schon mal ganz anders. Im Hotelbereich arbeiten die Mitarbeitenden im Hauswirtschaftsbereich eher anonym im Hintergrund, der persönliche Kontakt zu den Hotelgästen spielt da eine untergeordnete Rolle. So werden die Hotelzimmer i.d.R. auch gereinigt, wenn die Gäste nicht im Zimmer sind. In der Spitex ist der persönliche Kundenkontakt sehr wichtig und die Kundinnen und Kunden sind immer zu Hause, wenn die Spitex kommt. Manchmal sind unsere Mitarbeitenden die einzigen Personen, zu denen die Kundinnen und Kunden regelmässig Kontakt haben. Es ist also wichtig, dass meine Mitarbeitenden gerne in Kontakt mit Menschen sind.

Wo siehst Du die grössten Herausforderungen in Deiner Tätigkeit bei uns in der RegioSpitex Limmattal?

Eine der grössten Herausforderungen ist es, eine optimale Personalstruktur aufzubauen. Wie auch bei den pflegerischen Leistungen ist die Nachfrage in der Hauswirtschaft schwankend. Mal braucht es mehr, mal braucht es weniger. In der RegioSpitex Limmattal werden solche Leistungsschwankungen unter anderem mit einem flexiblen Personalpool kompensiert. Von dieser Möglichkeit machen auch mein Team und ich Gebrauch. Dennoch gilt es herauszufinden, wieviel es jeweils braucht, dass wir alle Leistungen in der entsprechenden Zeit erbringen können. Für die Kundinnen und Kunden möchten wir eine möglichst grosse Kontinuität der Mitarbeitenden schaffen. Hauswirtschaftliche Leistungen sind relativ gut planbar, so dass es Sinn macht, dass alle Mitarbeitenden einen 'eigenen' Kundenstamm haben. Eine weitere Herausforderung ist das Erreichen eines einheitlichen Qualitätsstandards. Alle Mitarbeitenden sollen möglichst die gleiche Dienstleistungsqualität und -quantität erbringen können. Dies sorgt für Transparenz.



«Für die Kundinnen und Kunden möchten wir eine möglichst grosse Kontinuität schaffen. Es macht Sinn, dass alle Mitarbeitenden im Bereich der Hauswirtschaft wenn möglich einen 'eigenen' Kundenstamm haben.»