

Spitex ohne Chefs

Pflege Wie lässt sich Kundenorientierung verbessern ohne zusätzliche Kosten? Und wie können Mitarbeitende auch unter hohen Anforderungen nachhaltig zufrieden und gesund bleiben? Mit weniger Management und mehr Kompetenzen beim Pflegepersonal. PD

Eine Umgebung zu schaffen, in der die Mitarbeitenden gute Arbeit machen können und auch die Kunden zufrieden sind, ohne dass die Verwaltungsaufgaben zunehmen, war das Ziel von Verwaltungsrat und Geschäftsleitung, als sie sich vor knapp vier Jahren für die Transformation nach dem holländischen Versorgungsmodell Buurtzorg entschieden. Die rund 1000 Mitarbeitenden sollten Entscheide wieder dort treffen können, wo sie effektiv anfallen – bei den Kunden zuhause. Das ist unbürokratisch, schnell und direkt und nicht nur im Sinne der Kunden und deren Angehörigen, sondern auch der Leistungserbringer und der öffentlichen Hand.

Wie funktioniert selbstorganisierte Versorgung nach Buurtzorg? Das Modell basiert auf selbstorganisierten Zwölfer-Teams, die ihre Aufgaben weitgehend selber untereinander aufteilen. Die ursprünglichen Zentrums- und Teamleitungen gibt es nicht mehr und die Teams übernehmen die volle Verantwortung für alle Kundinnen und Kunden in ihrem Quartier. Koordinationsaufgaben wie die Einsatz- und Dienstplanung oder Finanzen sind auf einzelne Rollen

im Team verteilt, die das Team in gegenseitiger Absprache untereinander vergibt. Für HR- oder fachliche Fragen steht ihnen ein HR- und ein Fachcoach zur Seite.

Spitex Zürich Limmat AG arbeitet allerdings nicht durchgängig selbstorganisiert. Es wird weiterhin eine Geschäftsleitung geben und eine Support-Organisation. Dieses gewährleistet wichtige Unterstützungsfunktionen wie Finanzen, IT oder HR. Diese Fragen seien komplex und müssen teils auch aus Effizienzgründen zentral gelöst werden, erklärt Christina Brunnschweiler, CEO der Spitex Zürich Limmat AG.

Die Steigerung der Kundenzufriedenheit sei ein wesentlicher Punkt bei der Entscheidung für das Modell gewesen, so Christina Brunnschweiler: «Wir wollten die Kontinuität erhöhen, sodass die Kunden nach Möglichkeit stets von den gleichen Personen im Team betreut werden.» Dies ist einfacher, wenn die Einsatzplanung direkt in den Teams erfolgt. So entsteht die Möglichkeit, schnell und flexibel auf individuelle Kundenwünsche einzugehen. Die Mitarbeitenden bauen so auch schneller eine gute Beziehung auf, was die Pflegequali-

tät und Kundenzufriedenheit wiederum positiv beeinflusst. Einen positiven Einfluss auf die Wahl des Modells hatte auch der Netzwerkgedanke: Community Care und lokale Verankerung sind Eckpfeiler der zukunftsgerichteten ambulanten Versorgung und die neue Organisationsform bietet hierzu eine erfolgversprechende Basis mit Ausbaupotenzial.

Schrittweise Umstellung

Zum pragmatischen Weg von Spitex Zürich Limmat gehörte die schrittweise Umstellung der zehn Standorte. Gestartet wurde 2018 mit einem Pilotprojekt in Schwamendingen. Der Pilot wurde nach der Umstellung eingehend ausgewertet und das Resultat für positiv befunden. Im Abstand von je drei Monaten folgte sodann die Umstellung der verbleibenden neun Standorte. Die Erkenntnisse flossen zurück in die bereits transformierten Standorte und ebneten den Weg für die Zentren, die die Umstellung noch vor sich hatten.

Weitere Informationen:
www.spitex-zuerich.ch
www.buurtzorg.com

«Fine to Dine»

Genuss ohne Sommerpause

Grösste Schweizer Genusszeitung trotz(t) der Krise: 70 Betriebe aus dem Bereich Gastro und Genuss werden vorgestellt (Beilage). Lebensfreude, Optimismus und Genuss sind wichtige Säulen unserer psychischen Gesundheit. Fine to Dine Zürich & Basel erscheint daher trotz allem auch diesen Sommer, zwangsweise etwas später, dafür mit umso spannenderen Berichten über die Gastronomieszene. Ob digital oder in gedruckter Form: Die Leser erfahren zum Beispiel, in welchem Restaurant Christian Jott Jenny seinen Psychiater-Ersatz findet, wen «-minu» (Hans-Peter Hammel) am liebsten bekocht, wo die Insel Lemusa liegt und was die Spezialitäten der 70 vorgestellten Restaurants und Ladengeschäfte sind. Ausserdem alle Infos zu den Genusspaketen, die die Redaktion von Fine to Dine in Zusammenarbeit mit dem Marktladen «Berg und Tal» mit Delikatessen aus Zürich, Basel und dem Tessin zusammengestellt hat. Via Onlineplattform und eine Printauflage von 600 000 Exemplaren werden über die kommenden Wochen rund 1,5 Millionen Leserinnen und Leser die neusten Informationen aus der Gastro- und Genuss-Szene lesen. Diese Zahlen erreicht Fine to Dine Zürich & Basel dank der digitalen Plattform und vor allem über die Verteilung der Printausgabe via Regionalmedien. PD

Weitere Informationen:
www.finetodine.ch/kontakt

Lesen und geniessen im «Gottlieb Sweets & Coffee»

Neueröffnung Orell Füssli eröffnete im Einkaufszentrum Regensdorf seine elfte Filiale im Kanton Zürich. In die 333 Quadratmeter grosse Buchhandlung integriert ist ein «Gottlieb Sweets & Coffee», das über eine gemütliche Lese-Lounge im Mallbereich verfügt. PD

«Wir freuen uns sehr, unsere Buchkompetenz nun auch in Regensdorf anbieten zu können. Neben dem sorgfältig zusammengestellten Sortiment möchten wir unsere Kundinnen und Kunden natürlich besonders auch mit unserer persönlichen Beratung überzeugen. In Kombination mit dem von Gottlieb betriebenen «Sweets & Coffee» wird die Buchhandlung ein wunderbarer Ort zum Verweilen und Entspannen», so Deborah Manzoni, Filialeiterin in Regensdorf. Der Fokus des Sortiments liegt auf den Themen Freizeit, Kinder und Familie sowie Bestsellern wie auch einer vielfältigen Auswahl an Romanen und Krimis.

In die Buchhandlung integriert ist das Café «Gottlieb Sweets & Coffee».



Das sechste Gottlieb Sweets & Coffee mit Kaffeekreationen, Waffeln, Kuchen und Bagels wurde im Einkaufszentrum Regensdorf eröffnet. Bild: PD

Es verfügt über 58 Sitzplätze, 16 davon in der Buchhandlung, die restlichen in der Lese-Lounge ausserhalb. Ein gemütliches Cheminée und eine Bücherwand im Aussenbereich sorgen für eine Wohnzimmer-Atmosphäre. Im integrierten Shop können original Gottlieb Hüppen, Truffes, Kakaomandeln und Schokolade eingekauft werden. Auch kulinarisch überzeugt das Café: Es gibt den ganzen Tag über Frühstück, Waffeln mit verschiedensten Zutaten, knusprige Flammkuchen und feine Bagels.

Weitere Informationen:
Zentrum Regensdorf
Zentrum 1
8105 Regensdorf
www.zentrum-regensdorf.ch