

Erfahrungen einer Mitarbeiterin des Nachtdienstes

Ich heisse Irene Barmettler-Schnyder und wohne mit meiner Familie in Kerns. Seit vier Jahren arbeite ich bei Spitex Stadt Luzern mit einem Teilpensum im Nachtdienst. Diese Tätigkeit macht mir Freude, ist sie doch eine gute Ergänzung zu meinem Familienalltag zu Hause.

Als Mitarbeiterin des Nachtdienstes bin ich zwischen 23.00 und 7.00 Uhr mit einer Teamkollegin in Luzern und in der Agglomeration unterwegs. Meist haben wir freie Fahrt, es kann jedoch vorkommen, dass wir von Nachtschwärmern angehalten werden, weil sie uns mit einem Taxidienst verwechseln! Unser Tourenplan ist festgelegt, doch manchmal müssen kurzfristig weitere Einsätze eingeplant werden – bei Menschen, deren Allgemeinzustand sich verschlechtert, oder bei sterbenden Menschen.

In Notfallsituationen bin ich für die Klientinnen und Klienten der Spitex per Handy erreichbar. Im Laptop kann ich in die Unterlagen Einsicht nehmen. Vor dem Einsatz muss der genaue Wohnort geklärt werden und wie wir in die Wohnung kommen. Je nach Befinden der Klientin oder des Klienten kann eine ärztliche Abklärung oder eine Spitaleinweisung erforderlich werden.

Natürlich sind nicht alle Noteinsätze hektisch. Ein klärendes Gespräch und einen Moment Zeit haben für einen Menschen sind manchmal schon die Lösung. Für die zeitlichen Verschiebungen, die es deswegen bei unseren regulären Einsätzen geben kann, haben die meisten Kunden Verständnis. Das trägt zu einem guten Arbeitsklima bei.

Nach den Einsätzen müssen die Informationen verarbeitet werden. Dank guter EDV bin ich mit allen Teams verknüpft. Der Tagdienst kann so alle wichtigen Informationen bei Arbeitsbeginn einlesen. Der Kontakt mit Klientinnen und Klienten, das Unvorhergesehene und das Unterwegssein machen meine Arbeit sehr vielseitig und erlebnisreich. So haben manchmal die längsten Nächte zu wenig Stunden!

Irene Barmettler-Schnyder, Nachtdienst

Liebe Mitglieder

Täuschen Sie sich nicht! Ihr Mitgliederbeitrag von 30 Franken hat, auch wenn er angesichts von fast neun Millionen Franken Jahresumsatz klein erscheint, eine grosse Wirkung. Dazu müssen Sie Folgendes wissen:

- Die Mitgliederbeiträge des Vereins Spitex Stadt Luzern verschwinden nicht „im grossen Topf“, sondern bleiben für Besonderes reserviert. Einmal für ein Personalgeschenk, für das kein Budget besteht, ein andermal für den künstlerischen Schmuck eines Büros oder – wie auch schon – um einer Familie, die in Geldnot steckt, die nötigen Spitex-Leistungen im Sinne einer Überbrückung mitzufinanzieren. Die Mitgliederbeiträge bleiben also reserviert für „Pflästerli, die gut tun“.
- Ihre 30 Franken sind wie ein Tropfen, von denen es viele braucht für einen schönen, sprudelnden Bach. Oder etwas nüchterner gesagt: Wenn wir mit gutem Gewissen sagen können, dass Sie eines der treuen 2000 Spitex-Mitglieder in Luzern sind, dann ist das den Politikerinnen und Politikern im Parlament nicht ganz egal. Denn damit wird sichtbar, wie gut und wie breit Spitex in der Bevölkerung abgestützt ist.

Wir danken Ihnen deshalb an dieser Stelle ganz herzlich für Ihre Überweisung, sei es in der Form des Mitgliederbeitrages oder einer Spende. Sie motivieren uns, auch in der Qualität top zu bleiben. Lesen Sie dazu den Bericht über unser Beschwerdewesen, das in der Qualitätssicherung eine zentrale Funktion hat!

Martin Schällebaum, Präsident des Vereins Spitex Stadt Luzern

Beschwerdemanagement

Im letzten Jahr führte Spitex Stadt Luzern eine systematische Klientenbefragung durch (wir informierten im Spitex Persönlich). In einem weiteren Schritt ist es uns wichtig, Beanstandungen und Unzufriedenheiten unserer Kunden möglichst schnell und unbürokratisch zu erfahren. Deshalb wurde ein Beschwerdemanagement erarbeitet. Denn wir sind überzeugt, dass Beschwerden Bestandteil der Kundenzufriedenheit sind, auf Systemmängel und Verbesserungspotential hinweisen und somit für den Betrieb eine Chance sind.

Klientinnen und Klienten werden ermutigt, sich mit ihren Anliegen und Beschwerden direkt an die Spitex-Mitarbeitenden zu wenden. Diese nehmen die Beschwerden gerne entgegen und leiten sie an die richtige Stelle weiter. Beschwerden können jedoch auch schriftlich oder telefonisch angebracht werden.

Den Mitarbeitenden wurden in Weiterbildungen aufgezeigt, wie Beschwerden sach- und problemgerecht zu bearbeiten sind. Spitex Stadt Luzern nimmt jede Beschwerde ernst und dokumentiert sie. In der Geschäftsleitung werden die Beanstandungen systematisch ausgewertet und weiter behandelt. Optimierungsmassnahmen werden mit den Betroffenen erarbeitet, umgesetzt und später überprüft.

Ganz allen Wünschen werden wir jedoch auch in Zukunft nicht entsprechen können. Doch wir hoffen, mit einem konsequenten Beschwerdemanagement noch mehr zur Zufriedenheit unserer Klientinnen und Klienten beitragen zu können.

Aus dem Leben zweier Telefonistinnen

“Spitex Stadt Luzern, guten Tag” – so melden wir uns in der Telefonzentrale an der Brünigstrasse 20. Für alle, welche die Nummer 041 429 30 70 wählen, sind wir die erste Kontaktstelle zur Spitex und quasi das „Verteilzentrum“ der Anrufe. Nach Abklärung des Anliegens verbinden wir die Anrufenden mit dem zuständigen Team oder der gewünschten Person. Ist die Person nicht erreichbar, lassen wir ihr online eine Mitteilung zukommen. So ist gewährleistet, dass die Anrufenden innerhalb von 24 Stunden einen Rückruf erhalten.

Rufen mehrere Personen gleichzeitig an, bittet eine Stimme ab Band um etwas Geduld. Wir geben unser Bestes, alle so schnell wie möglich zu bedienen. Ist die Telefonzentrale ausserhalb der Büroarbeitszeiten nicht besetzt, kann man eine Nachricht auf Band hinterlassen. Dieses wird regelmässig abgehört und die Anrufenden erhalten innert 30 Minuten einen Rückruf – auch in der Nacht und am Wochenende.

In unserer Arbeit erfahren wir von freudigen und von traurigen Ereignissen – von Geburten und Todesfällen. Oft werden wir um Auskünfte zu andern Organisationen gebeten. Manchmal haben wir lustige Fragen zu beantworten, z.B. welcher Weichkäse bei Coop am billigsten ist. Und natürlich sollte die Spitex-Mitarbeiterin dieses Produkt dem Klienten bei ihrem nächsten Besuch gleich mitbringen! Unter den Anrufenden gibt es ungeduldige und laute, vor allem aber viele gut gelaunte und freundliche. Wir sind für alle da – und wir freuen uns auf Ihren nächsten Anruf!

Nonka Bättig und Isabelle Piquerez, Telefonservice

