



Mehr positive Rückmeldungen der Kundinnen und Kunden seit der Selbstorganisation

Siwasit Müller von Spitex Zürich Limmat spricht mit dem Ehepaar Wehrli, beide Spitex Kunden, über die Erwartungen an die Pflege, über die Selbstorganisation im Alltag, wie sinnvoll und hilfreich digitale Hilfsmittel sind, aber auch wo die Grenzen der Digitalisierung liegen.

Siwasit, wie würdest du Spitex Zürich Limmat in drei Worten beschreiben?

Für mich bedeutet Spitex Zürich Limmat Freiheit, Dynamik und Vielfalt.

Spitex Zürich Limmat arbeitet in selbstorganisierten Teams, wie ist das für Dich?

Es ist sehr spannend und lebhaft. Kein Tag ist wie der andere, was fordernd und fördernd zugleich ist. Ich lerne dadurch sehr viel. Rund eineinhalb Jahre nach der Umstellung auf die Selbstorganisation sind wir weiter dran, uns zu verbessern. Ein kontinuierlicher Prozess, den wir insbesondere für eine gesteigerte Kundenzufriedenheit umsetzen. Wir sind sehr dienstleistungsorientiert und seit wir selbstorganisiert sind, erhalten wir mehr positive Rückmeldungen seitens Kundinnen und Kunden betreffend Kontinuität der Bezugspersonen oder betreffend der Fallführung.



Verena Wehrli und ihr Ehemann Ulrich wohnen in Zürich Höngg und hatten schon einige Male krankheitshalber die Spitex im Haus, die ihnen geholfen hat, wieder gesund zu werden.

Frau und Herr Wehrli, was erwarten Sie von den Personen, die Sie pflegen?

Verena Wehrli: Meine Erwartungen an Spitex Zürich Limmat sind, dass auf die Bedürfnisse jedes Einzelnen eingegangen wird und geholfen wird, den Weg zurück zur Gesundheit zu finden.

Ulrich Wehrli: Ich wünsche mir, dass die Spitex Mitarbeitenden auch Zeit für einen Schwatz haben und nicht gleich wieder weiter müssen.

Und was halten Sie vom Trend der Pflegeroboter?

V: Ich halte gar nichts davon. Roboter sind Maschinen, die keine Gefühle zeigen. Gefühle sind aber wichtig bei der Krankenpflege, weil die Gefühle von Mitmenschen dem Patienten helfen, wieder auf die Beine zu kommen.

Siwasit, wie wichtig sind digitale Hilfsmittel für dich?

Sehr wichtig, dank der digitalisierten Fallführung kann ich alle Verlaufsberichte lesen. Wir alle haben ein Tablet oder Smartphone, das überall dabei und bei der Vor- und Nachbereitung essenziell ist. Es trägt auch zur Sicherheit der Patienten bei. Ich bin sicher, dass Spitex Zürich Limmat auch in Zukunft weiter auf die digitale Unterstützung setzt, um wettbewerbsfähig zu bleiben.

Frau und Herr Wehrli, wie zufrieden sind Sie mit der Spitex Zürich Limmat und was würde Sie noch zufriedener machen?

U: Ich bin wirklich sehr zufrieden und wüsste nicht, was noch besser gemacht werden könnte. Alle sind immer freundlich, hilfsbereit und zuvorkommend. Ich hoffe, dass die Spitex Zürich Limmat so weitermacht.

V: Ich bin auch sehr zufrieden. Weil ganz tolle Personen bei der Spitex Zürich Limmat arbeiten. Alle sind ausnahmslos liebenswert und fragen immer «Was kann ich noch für Sie tun?» oder «Wie kann ich Ihnen noch helfen?». Ich finde, dass es für uns nicht besser laufen könnte.



Siwasit Müller hat 2016 als FaGe bei Spitex Zürich Limmat im Zentrum Höngg angefangen, wo er nach abgeschlossener Ausbildung seit 2020 als dipl. Pflegefachmann HF arbeitet.