

Was tun gegen den Pflegekräftemangel? (Teil 1) – Das Beispiel Palliaviva

In einer neuen Serie widmet sich «palliative.ch» der Frage, was Institutionen gegen den Personalmangel in der Pflege unternehmen. Darüber haben wir uns in Zürich mit Ilona Schmidt, der Geschäftsleiterin des ambulanten Palliative-Care-Teams Palliaviva, unterhalten.

palliative.ch: Frau Schmidt, wie steht es im Raum Zürich um die Personalausstattung in der Pflege?

Ilona Schmidt: Die Situation ist definitiv dramatisch. Es werden Abteilungen in den Spitälern geschlossen, Spitex-Organisationen müssen die Quadratur des Kreises schaffen, und wir alle wissen: Diese Entwicklung ist noch nicht zu Ende. Das ist ebenso bedenklich wie bedrohlich.

Und wie sieht es bei Palliaviva aus?

Ähnlich, auch wir haben Mühe, Personal zu finden. Im Palliative-Care-Bereich hatten wir tendenziell mehr Bewerbungen als in anderen Bereichen. Aber auch das wurde immer weniger, und jetzt sind einfach fast keine Leute mehr da. Dabei könnten wir bei Palliaviva gut noch zwei Vollzeitstellen besetzen. Immerhin mussten wir den Betrieb noch nicht einschränken und Patientinnen oder Patienten ablehnen. Was es phasenweise geben kann, ist, dass wir Priorisierungen vornehmen müssen und wir die Einsätze gut planen müssen.

Können Sie nicht wie Spitäler und Heime im Raum Zürich auf deutsche Grenzgänger:innen zurückgreifen?

Nein, denn wir sind die grösste mobile Palliative-Care-Organisation im Kanton Zürich, das heisst, unsere Patientinnen, Patienten und ihre Angehörigen wohnen in diesem Gebiet. Den Tag-und-Nacht-Pikett-Dienst, der bei uns dazugehört, muss das Team also im Kanton Zürich abdecken.

Sie hatten ja auch vor einiger Zeit ein Stelleninserat in unserer Zeitschrift geschaltet. Wie viele Bewerbungen bekamen Sie darauf?

Keine. Wir mussten feststellen, dass es momentan keinen Sinn hat, Stelleninserate zu schalten. Vor einem Jahr haben wir uns deshalb den ganzen Rekrutierungsprozess genau



Ilona Schmidt (Bild zVg)

angeschaut und kamen auf die Idee, mit unseren Teammitgliedern je einen Video-Clip zu machen, in dem sie sich vorstellen und erzählen, warum sie gerne bei Palliaviva arbeiten. Denn eins ist klar: Die wenigen Leute, die noch auf dem Markt sind, können sich die Stellen aussuchen. Das hat übrigens zur Folge, dass zum Teil unrealistische Lohnvorstellungen vorhanden sind.

Sie haben sich also vom klassischen Stellenmarkt verabschiedet und versuchen mit den Video-Clips jetzt, über Social Media Personal zu finden.

Genau, aber nicht nur. Wir können auch neue Benefits für unsere Teammitglieder in der Pflege anbieten. Die Video-Clips machen Unsichtbares sichtbar, zum Beispiel, dass die Sinnhaftigkeit einer Arbeit ein wichtiges Qualitätsmerkmal einer Stelle ist. Die Botschaft, die das Palliaviva-Team «überbringt», ist Zufriedenheit, das sich Wohlfühlen am Arbeitsplatz. Ein anderer Benefit ist die grosse Dienstplansicherheit: Das heisst, die Kolleginnen oder Kollegen wissen genau, an welchen Tagen sie Pikettdienst haben. Wenn jemand am Dienstag Pikettdienst hat, kann sie oder er sich darauf verlassen, am Montag, Mittwoch und Donnerstag nicht zum Pikettdienst aufgeboten zu werden. Und jeder Pikettdienst wird mit geschenkter Arbeitszeit kompensiert.

Wie sieht der Pikettdienst bei Palliaviva aus?

Bei uns heisst Pikettdienst, nachts abrufbar zu sein. Man ist daheim und schläft, was dann natürlich nicht als Arbeitszeit gilt. Als Arbeitszeit zählen nur ein Einsatz oder ein Telefongespräch. Im Spital dagegen zählt die ganze Nachtwache als Arbeitszeit. Wir müssen durchschnittlich einmal pro Woche in der Nacht auch ausrücken. Was es aber praktisch immer gibt, sind nächtliche Anrufe. Oft sind es Angehörige, die wissen wollen, ob sie in einer bestimmten Situation alles richtig machen. Man schläft also eher unruhig, denn wir haben doch oft gleichzeitig 400 angemeldete Patientinnen und Patienten. Im Pikettdienst steht man immer etwas unter Strom.

Und dafür gibt es jetzt also Arbeitszeit geschenkt?

Die neue Kompensationslösung für den Pikettdienst ist ein Benefit, der vom Palliaviva-Team ausserordentlich geschätzt wird. Das Konzept dazu hat eine kleine Projektgruppe im Team erarbeitet, und der Stiftungsrat hat dieses erfreulicherweise bewilligt. Konkret ist es so, dass auf jeden Nachtpikettdienst ein halber Tag Bürodienst folgt. Das heisst, man ist dann nicht im Einsatz unterwegs, sondern arbeitet von zu Hause aus. Der folgende Nachmittag ist frei in Form von bezahlter Arbeitszeit: Das sind viereinhalb Stunden geschenkte Zeit. Es wird also ein ganzer Arbeitstag abgerechnet, aber man hört am Mittag mit der Arbeit auf. Das ist zumindest in der Region Zürich eine der grosszügigsten Pikett-Regelungen, die ich kenne.

Ich möchte nochmal auf diese sehr sympathisch wirkenden Video-Clips auf Social Media zurückkommen: Haben die denn einen messbaren Erfolg?

Seither kam es zu einem Vertragsabschluss. Und es haben sich zwei weitere interessierte Pflegefachkräfte gemeldet, bei denen es gegenseitig aber leider nicht gepasst hat.

Haben Sie denn einen Plan B, wenn jetzt plötzlich mehrere Teammitglieder plötzlich ausfallen oder kündigen würden?

Solche Gedanken macht man sich natürlich. Zum Glück sind wir in einem Verband integriert, wir würden also andere Institutionen fragen, ob wir ihre Ressourcen kurzfristig

nutzen könnten. Aber Palliative Care zeigt oft eine Wellenbewegung: Es gibt Zeiten, in denen man wahnsinnig viel zu tun hat, dann gibt es auch wieder ruhigere Tage. Manchmal braucht man das Glück, dass die krankheitsbedingten Ausfälle in eine ruhigere Zeit fallen. Doch es geht ja nicht nur um uns, wir stellen auch rundherum fest, etwa bei den Ärzten und MPAs, dass es an Personal fehlt.

Etwas Positives möchte ich allerdings auch noch erwähnen: Dass Schweizer Mühlen langsam mahlen, wissen wir alle – aber es hat ein gewisses Umdenken stattgefunden. Der administrative und bürokratische Aufwand ist schon lange nicht mehr zu rechtfertigen, und dazu hört man jetzt allmählich auch aus der Politik, dass das so nicht mehr geht und sich da dringend etwas ändern muss. Allmählich begreift man, dass es nicht nur immer um Geld gehen kann, sondern auch um gute Arbeitsbedingungen, weil die Pflege eben halt meistens ein Frauenberuf ist und man sich überlegen muss, welche neuen Formen es geben könnte, um Familie und Beruf zu vereinbaren. Bei Palliaviva sind wir ständig daran, die Vereinbarkeit zu verbessern. Und: Bei uns sind auch Wiedereinsteigerinnen oder Wiedereinsteiger nach der intensiven Familienphase willkommen.

Vielen Dank für das Gespräch!

Das Interview führte Christian Ruch.

Palliaviva

Als ambulantes Palliative-Care-Team pflegt und begleitet Palliaviva Menschen, die an einer unheilbaren Krankheit leiden, in ihrem Zuhause. Das Team aus rund einem Dutzend Pflegefachkräften lindert komplexe Symptome und bietet dem ganzen Umfeld mehr Sicherheit – auch den Angehörigen. Palliaviva begleitet Patientinnen und Patienten von der Diagnose bis zum Tod und berät sie in ihrer Entscheidungsfindung. Die Organisation ist eine gemeinnützige Stiftung und finanziert sich teilweise durch Spenden. Das Einzugsgebiet erstreckt sich über verschiedene Bezirke im ganzen Kanton Zürich.

www.palliaviva.ch