



Die Vorzüge der Bezugspflege

Bezugspflege mit Herzlichkeit, Menschlichkeit und Respekt. Diese Philosophie verfolgt die Spitex für Stadt und Land seit über 35 Jahren.

Seite 5

Gut betreut in die Ferien

Ferien zu machen, ist für ältere Menschen und deren Angehörige nicht selbstverständlich. Damit sie nicht darauf verzichten müssen, gibt es vielfältige Angebote.

Seite 6

Blick hinter die Kulissen

Wie sieht der Alltag in der Spitex aus? Rosalba Iuliano, Pflegedienstleiterin in der Filiale Graubünden, erzählt, wie ihr Arbeitsalltag aussieht.

Seite 12

*Unsere Mitarbeitenden sind
Pflegerinnen, Betreuer,
Begleiterinnen, persönliche
Bezugspersonen.*

Das können Sie von uns erwarten:

Kontinuität: Es ist immer dieselbe Pflegekraft oder das gleiche Team im Einsatz.

Individualität: Wir gehen auf persönliche Gewohnheiten, Bedürfnisse und individuelle Wünsche ein.

Pünktlichkeit: Unsere Mitarbeitenden halten sich an die vereinbarten Zeiten.

Unterstützung rund um die Uhr: Wir sind für Sie da, tagsüber wie auch für Nachteinsätze.

Transparenz: Vor jedem Auftrag klären wir gemeinsam mit Ihnen die individuell benötigten Leistungen ab.

Alles aus einer Hand: Bei Kundinnen und Kunden, die nebst Pflege auf Betreuung und Haushaltshilfe angewiesen sind, übernehmen unsere Pflegemitarbeitenden vor Ort sämtliche Aufgaben. Das schafft Vertrauen und Sicherheit.



Liebe Leserin, lieber Leser

Das Coronavirus hat im vergangenen Jahr vielen von uns einen gehörigen Strich durch die Ferienplanung gemacht. Umso mehr hoffen wir, dass sich 2021 für Ferienwillige als ergiebiger erweisen wird. Doch auch ohne Corona ist das Verreisen nicht für alle einfach. Gerade für ältere oder pflegebedürftige Menschen oder für pflegende Angehörige sind Urlaubstage oft mit Sorgen, Unsicherheiten und Fragen verbunden: Erhalte ich in den Ferien die gleiche Pflege wie zuhause? Wer kümmert sich um meine pflegebedürftigen Eltern, wenn ich verreisen möchte? Aus diesem Grund werfen wir in diesem Journal einen Blick auf Lösungen, die es Ihnen oder Ihren Liebsten erlauben, unbeschwert und gut umsorgt den Urlaub zu geniessen. Denn Reisen und Abschalten beflügeln Geist und Körper. Wie sagte es der Dalai-Lama: «Einmal im Jahr solltest du einen Ort besuchen, an dem du noch nie warst.»

Auch im Geiste können wir reisen, indem wir etwas Neues lernen. Anatole France, französischer Schriftsteller und Nobelpreisträger für Literatur, formulierte es so: «Was ist Reisen? Ein Ortswechsel? Keineswegs! Beim Reisen wechselt man seine Meinungen und Vorurteile.» Eine kleine Reise unternehmen wir bereits in dieser Ausgabe. Begleiten Sie Rosalba Iuliano durch ihren Arbeitsalltag als Pflegedienstleiterin der Spitex für Stadt und Land Graubünden. Wer weiss, vielleicht werden auch Sie etwas dazulernen.

Ich wünsche Ihnen eine bereichernde Lektüre und gute Gesundheit.

Daniel Braun
COO der Spitex für Stadt und Land

Ein Pflegesystem, das Vertrauen schafft

Seite 5

Bezugspflege mit Herzlichkeit, Menschlichkeit und Respekt: Diese Philosophie verfolgt die Spitex für Stadt und Land mittlerweile seit über 35 Jahren.

Verreisen – mit gutem Gewissen

Seite 6

Die Spitex für Stadt und Land kümmert sich nach Wunsch und Bedarf um Pflegebedürftige bei sich zuhause, wenn pflegende Angehörige einmal eine Pause brauchen.

Rätsel

Seite 10

Meine Arbeit und ich

Seite 12

Rosalba Iuliano, Pflegedienstleiterin in der Filiale Graubünden, erzählt, wie ihr Arbeitsalltag aussieht.

Impressum

Spitex für Stadt und Land AG
Worbstrasse 46 | Postfach 345 | 3074 Muri b. Bern
Telefon 031 950 99 99 | Fax 031 950 99 90
Daniela Flückiger, Kommunikation
info@spitexstadtland.ch | www.spitexstadtland.ch



Ein Pflegesystem, das Vertrauen schafft

Bezugspflege mit Herzlichkeit, Menschlichkeit und Respekt: Diese Philosophie verfolgt die Spitex für Stadt und Land mittlerweile seit über 35 Jahren. Die Vorzüge dieses Pflegeansatzes werden von Kundinnen und Kunden sowie Mitarbeitenden gleichermaßen geschätzt.

Bezugspflege bedeutet, dass die Betreuung eines pflegebedürftigen Menschen stets durch dieselbe Pflegeperson oder dasselbe Team ausgeführt wird. So entsteht ein Gefühl von Vertrautheit. Die Bezugsperson führt nicht nur den Pflegeprozess – sie ist auch Ansprechperson für Kundinnen und Kunden, Angehörige und Fachpersonen wie etwa den Hausarzt.

Unterstützung von Mensch zu Mensch

Die Spitex für Stadt und Land folgt dem Ansatz der Bezugspflege seit ihrem Bestehen. Sie setzt stets die vertrauten Betreuungspersonen aus der Region ein, die bei ihren Kunden zuhause auf deren individuelle Bedürfnisse eingehen können. «Dieses System schafft Vertrauen zwischen Pflegenden und Kunden. Sie und ihre Angehörigen wissen, dass sie liebevoll umsorgt sind», erklärt Christian Heller, Regionalleiter Region Süd-West. Dank Bezugspflege können sich die Kunden darauf verlassen, stets vom gleichen Team individuell und pünktlich gepflegt und betreut zu werden. «Die Bezugspflege gibt allen involvierten Personen Sicherheit», ergänzt Barbara Helfenstein, Regionalleiterin Region Süd-Ost. «Die Kommunikation wird verbessert, die Kontinuität gewährleistet und die Kunden können ihre Selbstbestimmung so weit wie möglich beibehalten. Auch die Angehörigen schätzen es, eine klar definierte Ansprechperson zu haben.»

Individuell und persönlich

Das Dienstleistungsangebot der Spitex für Stadt und Land gestaltet sich individuell und persönlich. Die massgeschneiderte Begleitung und Beratung von Kunden und Angehörigen



Bezugspflege ermöglicht, Vertrauen und Vertrautheit aufzubauen.

in ihrer aktuellen Lebensphase stehen dabei im Vordergrund. Unterstützung bei der Körperpflege, Entlastung von Angehörigen bei Demenzerkrankungen, gemeinsames Kochen und Essen, Spaziergänge, Spielnachmittage oder Schlafpikett sind nur einige Beispiele aus dem umfangreichen Angebot.

Dank Bezugspflege werden die Kunden entsprechend ihren Wünschen und Bedürfnissen stets vom gleichen Team individuell und pünktlich gepflegt und betreut.



Im Wissen, dass die eigenen Angehörigen auch während des eigenen Urlaubs liebevoll umsorgt bleiben, verreist es sich leichter.

Verreisen – mit gutem Gewissen

Urlaubszeit ist Reisezeit. Einfach so zu verreisen, ist für ältere Menschen und deren Angehörige aber nicht selbstverständlich. Damit auch sie nicht auf Ferien verzichten müssen, gibt es heute vielfältige Angebote.

Die Schweiz ist eine Nation von Reisenden. Gemäss Bundesamt für Statistik unternahm im Jahr 2017 jede in der Schweiz wohnhafte Person rund drei Reisen mit Übernachtungen – zwei Drittel davon ins Ausland. Zunehmend gibt es auch Angebote, die sich speziell an pflege- oder hilfsbedürftige Seniorinnen und Senioren oder an pflegende Angehörige richten. Sie erlauben es ihnen, für ein paar Tage wegzufahren – in der Gewissheit, dass alle umsorgt sind, die es brauchen.

Pflege im gewohnten Zuhause

Die Spitex für Stadt und Land kümmert sich nach Wunsch und Bedarf um Pflegebedürftige bei sich zuhause, wenn pflegende Angehörige einmal eine Pause brauchen. Die Art der Unterstützung ist vielfältig und reicht von der Begleitung über den Einkauf, die Haushaltshilfe bis hin zur

Körperpflege. Für das leibliche Wohl sorgen Mahlzeitenlieferdienste oder Mittagstische, wie sie viele Pflege- und Altersheime anbieten.

Urlaub mit Spitex-Dienstleistungen

Es gibt auch Organisationen, die betreuungsbedürftigen Personen bei der Ferienplanung helfen. Ein Beispiel ist die Stiftung Claire & George. Sie unterstützt Reisewillige bei der Auswahl von geeigneten Hotels, bei der Buchung der

Claire & George
Barrierefreie Ferien Schweiz
www.claireundgeorge.ch
Tel. 031 301 55 65

Reise sowie bei der Wahl von gewünschten Services wie Spitex-Pflege, Spazierbegleitung, Hilfsmittel oder Transporte. Myriam Mazzolani, Pflegefachfrau bei der Spitex für Stadt und Land in der Filiale Berner Oberland, betreut seit nunmehr über fünf Jahren Feriengäste, die unter anderem über Claire & George Ferien im Berner Oberland buchen und Spitex-Dienstleistungen in Anspruch nehmen. Die Pflegefachfrau ist von dem Angebot überzeugt. «Es funktioniert sehr gut», schwärmt sie, und erklärt: «Wir nehmen vor dem Urlaub Kontakt mit den Feriengästen auf und sprechen uns mit der Spitex am Wohnort ab, sodass wir die Bedürfnisse und Wünsche unserer Gäste schon vor Ferienantritt kennen. So können wir alles für den Aufenthalt organisieren», führt sie fort.

Abwechslung kann guttun

Dass eine Ferienbetreuung durch eine noch unbekannte Spitex-Mitarbeiterin etwas anders abläuft als mit der seit Jahren bekannten Bezugsperson am Wohnort, ist allen Beteiligten klar, erklärt Myriam Mazzolani: «Unseren Gästen ist bewusst, dass wir sie noch nicht in- und auswendig kennen und sie uns etwas mehr erklären müssen, wie sie die Dienstleistungen genau erbracht haben möchten. Das verlangt sowohl von ihnen als auch von den Mitarbeiten-

den etwas mehr Geduld, die wir aber alle gerne aufbringen.» Schliesslich sind die Gäste froh, dass sie sich auf die Unterstützung verlassen können und so ein Urlaub erst möglich ist. «Zudem ist es für viele unserer Feriengäste auch eine Abwechslung, wenn sie mal eine andere Pflegefachperson bei sich haben», ergänzt Myriam Mazzolani. Auch Angehörige von Pflegebedürftigen schätzen diese Dienstleistung sehr – sie freuen sich auf einen entspannten Urlaub und die wohlverdiente Entlastung.

Urlaub in der Altersresidenz

Manchmal kann die Spitex nicht alle Bedürfnisse abdecken. In solchen Fällen bieten Altersheime und -residenzen die Möglichkeit, ältere Menschen für die Zeit der Abwesenheit ihrer Angehörigen bei sich zu pflegen und zu betreuen – beispielsweise die Alters- und Pflegeheime der Senevita. Je nach Angebot der Institution und dem Gesundheitszustand stehen betreute Wohnungen oder Pflegeplätze zur Verfügung. «Dieses Angebot nutzen immer mehr Menschen», weiss Daniel Braun, COO der Senevita und Spitex für Stadt und Land. «Oft verbringen sie bei uns ihre Ferien, um uns und unsere Dienstleistungen kennenzulernen – beispielsweise unsere gute Küche, das vielfältige Aktivierungsangebot oder das Ausflugspro-



Gemeinsame Erlebnisse im Urlaub schweissen zusammen.



In der Senevita Résidence Beaulieu können Seniorinnen und Senioren abwechslungsreiche Ferientage verbringen.

gramm.» Die Senevita Résidence Beaulieu in Murten bietet sogar regelrechte Kennenlernferien an: «Vor einiger Zeit bezog ein 86-jähriger Herr bei uns für zwei Wochen eine Wohnung, während seine umgebaut wurde», erzählt Geschäftsführer Boris Roncevic. Mit dieser Lösung habe er zwei Fliegen mit einer Klappe geschlagen. «Erstens hat er sich besser erholt, zweitens konnte er unser Angebot genau prüfen und kennenlernen.» Nach seinen «Ferien» wusste der Senior, dass er in Zukunft in einer betreuten Wohnung leben wollte. Vor kurzem ist er definitiv in der Senevita eingezogen.



Feriengrüsse, wie von diesem Feriengast hier in der Senevita Résidence Beaulieu in Murten, versüssen Angehörigen den Tag.

Das Ferienangebot der Senevita Résidence Beaulieu lässt sich individuell anpassen. Aussehen könnte es wie folgt:

Tag 1 – Ankunft

- Ankunft in Murten und Check-in in der Senevita Résidence Beaulieu
- Entspannung in der Wohnung
- Abendessen im Restaurant der Senevita Résidence Beaulieu

Tag 2 – Shopping und Sein

- Shopping in der Altstadt von Murten
- Kaffee und Nidelkuchen unter den Lauben
- Spaziergang an der Seepromenade

Tag 3 – Schiffsrundfahrt

- Schifffahrt auf den drei Seen von Murten nach Biel und zurück
- Pédicure in der Senevita Résidence Beaulieu

Tag 4 – Schönheitstag

- Coiffeur in der Senevita Résidence Beaulieu
- Programm nach freier Wahl

Tag 5 – Kulturtag

- Besuch der Buchhandlung in der Altstadt
- Lektüre an schönen Plätzen in Murten
- Besuch des Historischen Museums Murten
- Fahrt mit dem «Stedtlibummler»

Tag 6 – frei

- Programm nach freier Wahl

Tag 7 – Abreise

- Vorbereitung zur Abreise und Abschiedsgetränk

Was mich in den letzten Monaten besonders bewegte



«Ich l(i)ebe die Pflege. Als Frau in den besten Jahren bin ich nach zehnjähriger anderweitiger Tätigkeit wieder zur Spitex für Stadt und Land zurückgekehrt, weil mich das Thema «Pflege» mehr denn je interessiert. Auch in der Gesellschaft

ist es omnipräsent. Die Menschen werden dank dem medizinischen Fortschritt immer älter. Dieser Umstand verlangt ein Umdenken bezüglich Altern zuhause.

In meiner Freizeit bin ich als Leiterin der Seniorengruppe meiner Gemeinde tätig und erlebe die Sorgen und Anliegen unserer älteren Mitmenschen hautnah mit. Gerade bei Assistenzbedarf ist eine ausgewogene Mischung aus Unterstützung und Förderung der eigenen Ressourcen erforderlich. Die Vielfalt bei meiner Arbeit fordert mich heraus und gibt mir gleichzeitig grosse Zufriedenheit.»

Manuela Wyss
Regionaldisponentin

«Wir betreuen eine Kundin, die uns sehr beeindruckt. Sie ist mit ihren 101 Jahren vif, munter und humorvoll. So drückte sie beispielsweise kürzlich unserer Mitarbeiterin das eigene Physio-Programm in die Hand und meinte mit einem Augenzwinkern, dass ihr das doch auch guttun würde. Zudem hatten wir mit ihrer Nichte ursprünglich ausgemacht, sie wöchentlich bei der Hausarbeit zu unterstützen. Dank ihrer guten Gesundheit konnten wir diese Unterstützung nach gemeinsamer Absprache kürzlich auf einen 2-Wochen-Rhythmus anpassen. Ich bewundere diese Kundin und wünsche uns allen, dass wir bei so guter Gesundheit auch so alt werden können.»

Sonja Fankhauser
Filialleiterin Berner Oberland

«Ich möchte mich bei den Mitarbeitenden von Spitex Genf für die angenehme Überraschung bedanken, die sie meiner Mutter, Emilie S., zu ihrem 90. Geburtstag bereitet haben. Meine ganz besondere Anerkennung gilt auch der Versorgung, die täglich mit Fachkompetenz, Menschlichkeit und Empathie geleistet wird.»

Olivia S.
Tochter einer Kundin



«Meine schönste Begegnung bei der Spitex hatte ich mit Herrn E., der sich immer gefreut hat, mich zu sehen, und mit dem ich mich gerne bei einem Kaffee unterhalten habe. Mit grosser Begeisterung hat er mir von seinem Berufsleben berichtet und mir erzählt, was er in Ländern wie Nigeria und der Elfenbeinküste erlebt hat. Er versicherte mir, dass man mit mir immer ein Gesprächsthema hätte. Er hat mir gestanden, dass er gerne seine Schwester besuchen würde, die in einem Pflegeheim in Bern lebt.

Als er krank wurde, hat mich dies sehr getroffen, weil ich bei Herrn E. sehen konnte, dass er es liebte, wenn wir ihm unsere gesamte Aufmerksamkeit widmen und ihn mit Rücksicht, Wertschätzung und vor allem dem Vertrauen behandeln, das sich im Lauf der Zeit entwickelt hat. Auf diese Weise fiel es ihm sehr leicht, mir von seinem Leben zu erzählen, in dem Bewusstsein, dass ich eine Pflegeperson bin. Es ist uns gelungen, eine sehr herzliche und vertrauensvolle Beziehung aufzubauen. Sobald er mir seine Tür geöffnet hat, sagte er: «Guten Tag, Frau Toure, ich freue mich immer, wenn Sie kommen.» Ich habe mir immer die Zeit genommen, seinen Erzählungen aus seinem Berufsleben und den Berichten über die vielen Flüge, die er im Verlauf seines Lebens absolviert hat, zuzuhören. Unsere Unterhaltungen waren sehr abwechslungsreich, manchmal ging es um Kultur, Politik, Sport oder auch um Kindererziehung.

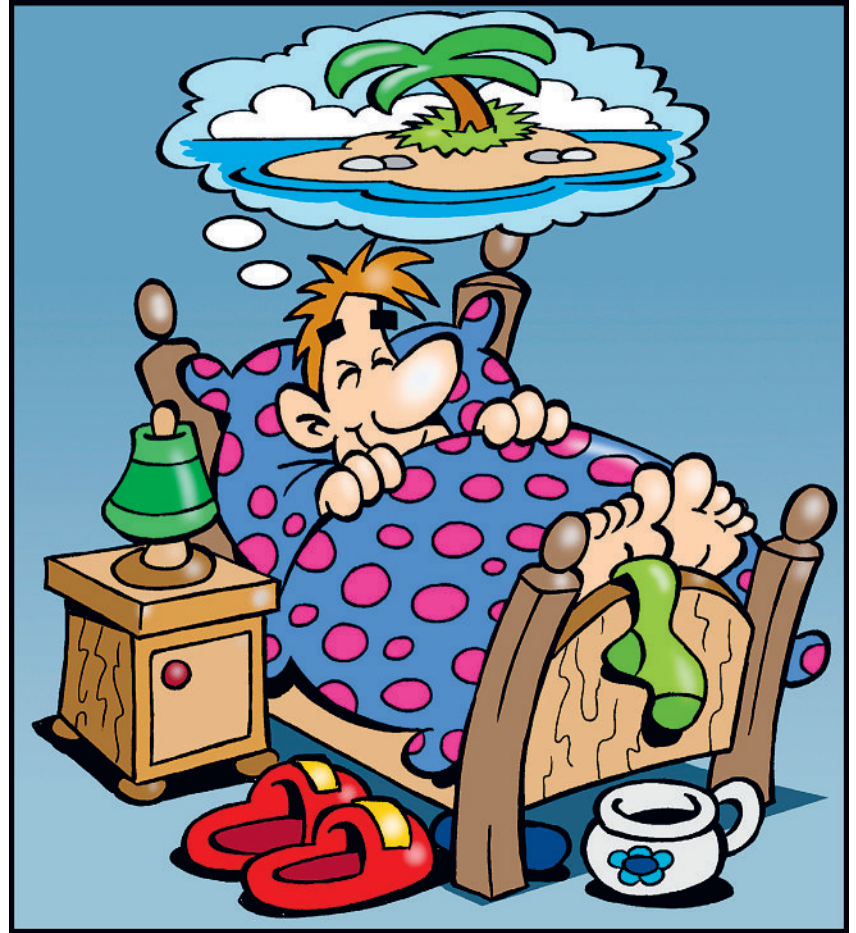
Unter den vielen anderen Begegnungen bei der Spitex war dies für mich eine besonders angenehme Bekanntschaft.»

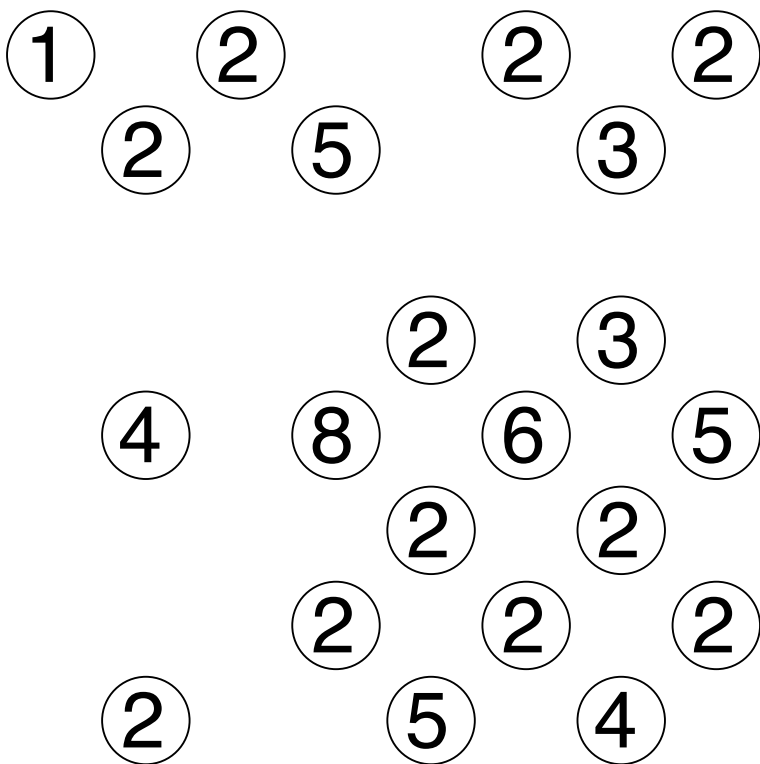
Aminata Toure
Pflegeperson im Kanton Waadt

Rätsel

Suchen Sie die 10 Unterschiede

Die Lösung finden Sie auf Seite 15





Brücken/Hashi

Jeder Kreis stellt eine Insel dar. Die Zahl darin gibt an, wie viele Linien (Brücken) dort enden.

- Brücken sind nur zu horizontal oder vertikal benachbarten Inseln erlaubt.
- Inseln dürfen mit einfachen oder doppelten Brücken verbunden werden.
- Am Schluss sollen alle Inseln miteinander verbunden sein.
- Kreuzungen, diagonale Brücken und Verbindungen mit mehr als zwei Linien sind nicht erlaubt.

	8	7			3			
		4	7		1	2		5
	1						7	6
4	6		5		9		2	
				3				
	2		6		8		4	1
1	4						6	
9		6	1		5	8		
			3			1	9	

6		8			5			2
	9		6				8	
				3				4
1			2		9		6	
		6		7		2		
	4		5		3			8
2				1				
	6				2		7	
4			9			8		1

SUDOKU

Jede Zahl von 1 bis 9 darf in jeder Zeile, jeder Spalte und in jedem der neun 3x3 Blöcke nur einmal vorkommen.

Die Lösungen finden Sie auf Seite 15



Rosalba Iuliano, Pflegedienstleiterin für die Filiale Graubünden, mit Hund «Finjo».

Der ganz normale Spitex-Alltag

Rosalba Iuliano, Pflegedienstleiterin der Spitex für Stadt und Land Graubünden, nimmt uns mit auf eine kleine Reise. Sie zeigt uns in einem spannenden Fotobericht, was ihre Arbeit alles umfasst.

6.00 Uhr

Rosalba startet ihren Tag mit dem üblichen Spaziergang durch ihr Wohnquartier. Mit dabei ist selbstverständlich ihr treuer Gefährte «Finjo». Der Trüffelhund begleitet Rosalba bereits seit neun Jahren und ist überall mit dabei – ausser natürlich, wenn Sie zur Arbeit und zu Einsätzen bei Kunden geht. Danach gönnt sich Rosalba den ersten Kaffee, bevor sie sich auf den Weg zur Arbeit macht. Dabei wird schon mal ein Blick auf die Nachrichten im Handy geworfen. Hat sich etwas Dringendes/Wichtiges ergeben in den Nachtwachen, das sie vor ihrem Einsatz bereits klären müsste? Heute nicht, gut.

Bevor sie ins Büro fährt, hat die diplomierte Pflegefachfrau einen Einsatz bei einer langjährigen Kundin. Auch wenn Rosalba als Pflegedienstleiterin für die ganze Region von Davos und Maienfeld bis Disentis heutzutage vor allem Führungsaufgaben wahrnimmt, schätzt sie den persönlichen Kontakt zu den Kunden und übernimmt regelmässig auch

Einsätze vor Ort. Die Anfahrt zur Kundin führt Rosalba über die schöne Landstrasse 15 Minuten aus Chur hinaus.

7.00 Uhr

Heute steht die Unterstützung bei der Morgentoilette und das Zubereiten des Frühstücks auf dem Programm und der Einsatz ist für eine Stunde geplant. Leider trifft Rosalba die Kundin an einem schlechten Tag an. Nach einer schlaflosen Nacht ist die Kundin sehr müde und hat Schmerzen. Rosalba hört der Kundin zu und fragt aktiv nach, um den Zustand genau beurteilen zu können.

Dank ihrer breit gefächerten pflegerischen Ausbildung kann Rosalba aus einem grossen Erfahrungsschatz profitieren und so eine detaillierte Beurteilung vornehmen, die sie auch tagtäglich für Coachings ihrer Mitarbeitenden mit derselben Sorgfalt anwendet. Denn im Spitex-Alltag fallen immer wieder Unsicherheiten an, wo eine kurze Rücksprache mit der leitenden Pflegefachperson unglaublich wichtig ist. Dies ist das «Daily Business» von Rosalba, das sie und ihr Team auch auszeichnet.

Zurück zum Fall der Kundin: Rosalba ruft die Angehörigen hinzu. Da die Tochter gleich in der Nähe wohnt, wartet sie ab, bis sie vor Ort ist und kann so das weitere Vorgehen gleich persönlich besprechen. Die Kundin ist nun gut versorgt, allen Beteiligten ist die Situation erklärt und das weitere Vorgehen ist organisiert. Mehr kann Rosalba hier zurzeit nicht tun und sie macht sich auf ins Büro.





8.20 Uhr

Üblicherweise findet um 8.00 Uhr das tägliche Briefing mit Barbara Aebli statt, der Filialleiterin für den Kanton Graubünden. Dabei wird besprochen, was am letzten Tag und in den Nachtpikett-Diensten Wichtiges lief, wo interveniert oder umorganisiert werden müsste, welche kritischen Fälle evtl. genauer betrachtet werden müssen und ob es wieder tagesaktuelle Updates zum Coronavirus gibt, welche ans Team kommuniziert werden oder ob sogar neue Massnahmen geschult werden müssten.

Heute reicht die Zeit nur für ein kurzes Gespräch beim Wasserkocher. Doch die Tasse Tee tut gut und ist auch bitter nötig, weil die Heizung in der Filiale nicht mehr richtig läuft und daher in den Büro-Räumlichkeiten nur 19°C herrschen. Die drei Kolleginnen des Büro-Teams – Rosalba, Barbara und Corina Camiu, die gute Seele der Administration, tauschen die wichtigsten Neuigkeiten aus. Währenddessen trifft auch bereits Susanne ein, die Mitarbeiterin, die heute zum alljährlichen Mitarbeitergespräch mit Barbara und Rosalba eingeladen ist.

9.40 Uhr

Nach dem Mitarbeitergespräch nimmt sich Rosalba der Zettel und Pendenzen auf ihrem Pult an. Sie hat auch schon wieder einige Nachrichten auf ihrem Handy erhalten: Die eine Mitarbeiterin ist krank und musste umgeplant werden, ein Kunde hat kurzfristig einen Einsatz abgesagt. Diese und weitere Wechsel werden von Rosalba säuberlich in der monatlichen Einsatzplanung festgehalten, sodass die Unterlagen korrekt geführt und Ende Monat mit den Krankenkassen abgerechnet werden können.

Im Info-Chat, den Rosalba mit ihren Mitarbeitenden führt, können auch jederzeit Fragen oder Updates rasch mit dem ganzen Team ausgetauscht werden. Zum Beispiel ein Aufruf für die anstehende Feiertag-Einsatzplanung oder aktuelle Corona-Updates. Dies muss auch jeweils von allen Mitarbeitenden mit «Daumen hoch» bestätigt werden, sodass Rosalba weiss, ob die Nachrichten verstanden und künftig korrekt ausgeführt werden. Selbstverständlich wird dies auch regelmässig kontrolliert, auf einen solchen Kontrollbesuch geht es gleich heute Nachmittag.

Zuerst steht jedoch weitere Büroarbeit an: Die aktuellsten Verlaufsberichte und Pflegerapporte sind eingetroffen. Diese Berichte über die ausgeführten Dienstleistungen bei Kunden und deren Zustandsverlauf werden von der Pflegedienstleiterin regelmässig geprüft. Allfälligen Unregelmässigkeiten muss nachgegangen und Zustandsveränderungen an die zuständigen Ärzte und Versicherungen gemeldet werden. Aufgrund dieser Unterlagen kann es sein, dass Rosalba entscheidet, einzelne Mitarbeitende für eine Spezialisierung oder andere Weiterbildung vorzuschlagen. Natürlich ist Rosalba bereits

vor dem Lesen der Berichte über wichtige Veränderungen informiert, da sie in regem Kontakt mit ihren Mitarbeitenden steht. Dennoch ist auch die exakte Buchführung wichtig, da die Angaben darin zum Rapport an Versicherungen und Krankenkassen dienen.

11.15 Uhr

Das Telefon klingelt fast ununterbrochen und so auch jetzt. Vorhin war es die Information über die Lieferung neuer Mundschutz-Masken, jetzt ist es die Anfrage einer Interessentin, die mit ihrem Mann in Corona-Quarantäne ist. Die Frau berichtet ausführlich über ihre Situation und fragt, ob die Spitex für Stadt und Land ihre Einkäufe tätigen könnte und würde gerne Betreuungsdienste in Anspruch nehmen für ihren Mann. Am Telefon nimmt Rosalba alle Punkte auf, unterstützt die Interessentin mit ihrem Wissen im Umgang mit der Corona-Infektion und informiert sie über die entsprechenden Lieferdienste in der Region. Am Schluss wird noch ein Termin zur Besprechung der benötigten Einsätze nach der Quarantäne-Zeit vereinbart. Da das Paar eigentlich sehr selbstständig ist und nur punktuell Unterstützung benötigt, reichen die Informationen bis dahin aus.

12.30 Uhr

Zeit zum Mittagessen. Als begeisterte Naturfreundin geht Rosalba mittags gerne hinaus an die frische Luft. Zwar ist es zu kalt, um draussen zu essen, aber auf dem Spaziergang und beim Mittagessen in Chur erzählt sie uns gerne von ihrer Familie, wie sie als gelernte Bankkauffrau in den Pflegeberuf gewechselt hat und sie ihre Leidenschaft für Menschen so heute voll und ganz ausleben kann. Rosalba ist eine richtige Power-Frau und sitzt kaum mal eine Stunde still, was zu ihrem Job als Pflegedienstleiterin wunderbar passt. Und so geht es nach dem kurzen Mittagessen gleich weiter zum nächsten Termin.



13.30 Uhr

Es steht ein Probezeitgespräch mit einer neuen Mitarbeiterin an, die im Büro bereits auf uns wartet. Ein Blick auf das Pult verrät, dass es nach dem Gespräch weitergeht mit Rückrufen an Mitarbeitende, die Herausforderungen oder Situationen besprechen möchten aus ihren Einsätzen und an Angehörige von Kunden, die Fragen haben zu Zustandsveränderungen oder Anliegen ihrer Liebsten.

Rosalba nimmt das Gegenüber am Telefon mit allen gestellten, aber auch ungestellten Fragen und Bedenken wahr, geht darauf ein und macht Mut für das weitere Vorgehen. Wenn z. B. auch eine Mitarbeiterin eine schwierige Situation oder einen Notfall antrifft bei ihrem Einsatz ist es oft die Aufgabe der Pflegedienstleiterin, zuzuhören und zu unterstützen mit Fachwissen oder einfach auch mal eine Begleitung in einer schwierigen palliativen Situation. «Das Seelenheil ist oft genauso wichtig wie die Problemlösung am Telefon», sagt Rosalba dazu. Ausserdem kennt sie ihr Team ganz genau und kann meist gleich am Telefon einige mögliche Mitarbeitende und deren Fachwissen oder Erfahrungen mit ähnlichen Situationen benennen und den Angehörigen so gekonnt die Möglichkeiten und auch gleich Erfahrungswerte mitgeben.

15.00 Uhr

Viele Notizzettel, E-Mails und Telefonanrufe später tauscht sich Rosalba im Büro nochmals mit der Filialleiterin und ihrer Fallführenden aus. Danach macht sie sich auf den Weg zu einem weiteren Kundenbesuch um 16.00 Uhr. Bei dieser Kundin ist Rosalba Bezugsperson und übernimmt zweimal wöchentlich die Einsätze. Sie unterstützt sie bei der Handhabung ihres Zystofix, berät sie bei administrativen Arbeiten und begleitet sie zu Terminen.

18.00 Uhr

Feierabend. Zuhause wartet bereits Hund «Finjo» auf seinen abendlichen Spaziergang, wobei auch Rosalba nach einem anstrengenden Arbeitsalltag mal abschalten und entspannen kann.

Ich danke Rosalba herzlich für diesen sehr interessanten Einblick in ihren Arbeitsalltag und wünsche ihr weiterhin so viel Energie und Freude in ihrem Beruf, aber auch ab und zu eine wohlverdiente Pause.

*Interview wurde geführt, geschrieben und fotografiert von:
Beatrice Tomasone, Marketingverantwortliche Spitex für
Stadt und Land AG*

STECKBRIEF

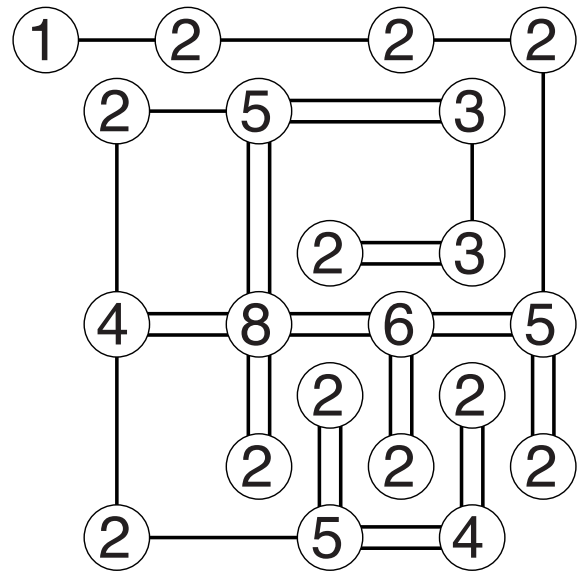
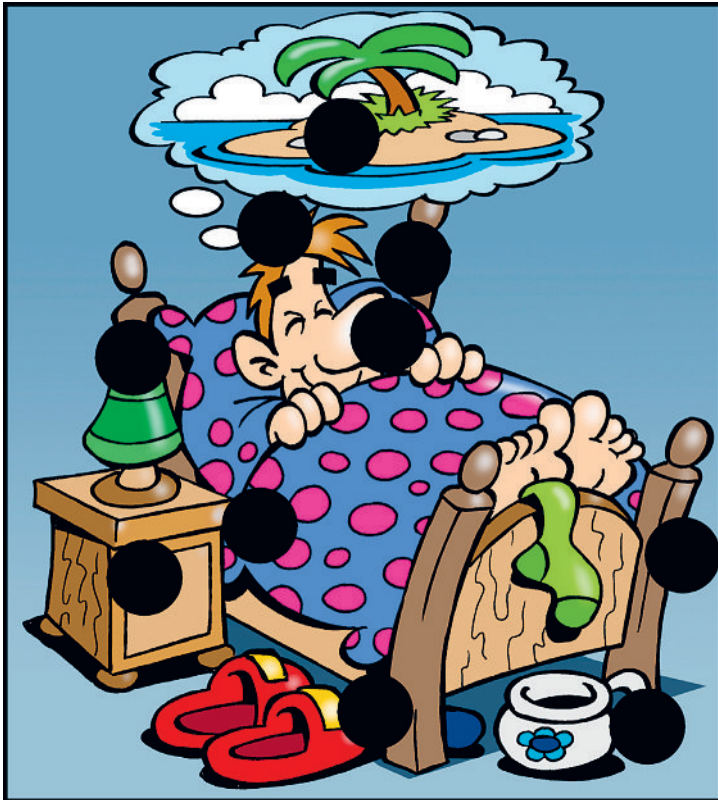
So vielfältig wie ihr Tagesablauf ist auch der Ausbildungsweg von Rosalba Iuliano. Vor 38 Jahren startete dieser mit einem Praktikum als «Schwesternhilfe» und weil sie schon damals begeistert war, für und mit Menschen zu arbeiten, startete sie gleich anschliessend die Ausbildung zur Pflegefachfrau.

Nach sechs Jahren Berufserfahrung, unter anderem im Universitätsspital Zürich, suchte sie dann eine weitere Herausforderung und liess sich zur Bankkauffrau ausbilden, wo sie Einblick in eine ganz andere Arbeitswelt gewann. Trotzdem zog es Rosalba danach wieder in die Pflegebranche zurück. Mit ihrer grossen Begeisterung für interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den unterschiedlichsten Berufsgruppen und Organisationen absolvierte sie danach noch viele Fach-Weiterbildungen (z. B. in der Diabetologie und der Palliative Care) und wendete diese auch an: So arbeitete sie zum Beispiel in der Diabetesberatung, zeichnete als Team- und Einsatzleiterin in verschiedenen Spitex-Organisationen für die fachlich einwandfreie Pflege und Betreuung verantwortlich, liess sich auch weiterbilden in ihren Führungsaufgaben und in der Palliative Care.

2012 konnte die Spitex für Stadt und Land in Graubünden (damals noch «Hausbetreuungsdienst für Stadt und Land») Rosalba Iuliano für ihr Team gewinnen und seit beinahe neun Jahren begleitet sie dort nun ein Team von 37 Mitarbeitenden in den Belangen der Pflege, Betreuung und Haushaltshilfe.

An ihrem Beruf faszinieren sie die vielseitigen und abwechslungsreichen täglichen Aufgaben und Herausforderungen. Kein Tag ist wie der andere und dadurch kann sie ihr Bedürfnis nach Selbstständigkeit und Flexibilität ausleben. Ihre Begeisterung, für und mit Menschen zu arbeiten, treibt sie auch nach 38 Jahren immer noch an und so genießt sie die in ihrem Beruf wichtige enge Zusammenarbeit mit den Kundinnen, Kunden sowie ihren Mitarbeitenden.

Auflösungen Rätsel



5	8	7	2	6	3	4	1	9
6	3	4	7	9	1	2	8	5
2	1	9	8	5	4	3	7	6
4	6	8	5	1	9	7	2	3
7	9	1	4	3	2	6	5	8
3	2	5	6	7	8	9	4	1
1	4	3	9	8	7	5	6	2
9	7	6	1	2	5	8	3	4
8	5	2	3	4	6	1	9	7

6	1	8	4	9	5	7	3	2
3	9	4	6	2	7	1	8	5
5	2	7	8	3	1	6	9	4
1	3	5	2	8	9	4	6	7
9	8	6	1	7	4	2	5	3
7	4	2	5	6	3	9	1	8
2	5	9	7	1	8	3	4	6
8	6	1	3	4	2	5	7	9
4	7	3	9	5	6	8	2	1

