

Zeitgeschenk



**Zeit ist unsichtbar und dennoch spürbar
Zeit ist kostbar, aber eben auch knapp**

Zeit ist die wertvollste Ressource, die wir Mitarbeitenden der Spitex bei der Betreuung und Begleitung unserer Klientinnen und Klienten verschenken dürfen.

1. Ausgangslage

In der Spitex-Welt ist der Verbrauch der Zeit klar geregelt: Die Pflege ist in einer vorgeschriebenen Zeit zu erledigen und wird auf die Minute genau mit dem elektronischen Zeiterfassungsgerät aufgezeichnet. Bei jeder Tätigkeit müssen sich die Mitarbeitenden überlegen, wie diese anschliessend zu codieren resp. zu verrechnen haben. Nur die vom ärztlichen Dienst verordneten Leistungen werden von den Krankenkassen vergütet. Ist ein aktuelles Bedürfnis nicht in der Pflegeplanung aufgelistet und demzufolge nicht ärztlich verordnet, ist eine Zuordnung nicht möglich. Werden Leistungen getätigt, die nicht verordnet sind oder werden sie zeitlich überschritten, kann die Krankenkasse die Vergütung ablehnen. Diese Unsicherheit bezüglich der Verrechenbarkeit führt zu einem Dilemma seitens der Mitarbeitenden: Soll auf das Anliegen eingegangen werden und ein nicht richtiger Code gewählt werden oder soll auf das Anliegen oder Problem des Klienten gar nicht erst eingegangen werden?

Erhöht wurde dieser Druck bezüglich Verrechenbarkeit im Jahr 2011 mit der Einführung der Neuen Pflegefinanzierung. Neu wird seitdem nicht mehr im 10 Minutentakt abgerechnet, sondern im 5- Minuten Takt. Die verrechenbare Arbeitszeit bezieht sich wie bereits beschrieben auf die vom ärztlichen Dienst verordnete Leistung. Zeit für ein zwischenmenschliches Gespräch ist dabei nicht enthalten. Gemäss dem Bericht der Paul Schiller Stiftung „Gute Betreuung im Alter-Perspektiven für die Schweiz“ (März 2018) konzentrieren sich die öffentlichen Leistungen heute zu einseitig auf die Pflege. Die Betreuung hat keinen grossen Stellenwert.

Menschen brauchen aber Beziehungen zu anderen Menschen. Gerade ältere Menschen leiden oft an Einsamkeit, Langeweile und dem Gefühl, eine Belastung für andere zu sein. Dies gilt leider auch für Menschen, die von Krankheit und/oder Behinderung betroffen sind.

Oft wäre es daher wichtig – oder sogar noch wichtiger – Zeit zu haben für einen kurzen Schwatz, für ein gemeinsames „Kafi“, für ein offenes Ohr bei Kummer und Sorgen ... einfach, um da zu sein.

Dieser Mangel an Zeit, respektiv die Unverrechenbarkeit dieser Zeit, sowie der Spardruck sind zentrale Faktoren, welche aus unserer Sicht für das oben beschriebene Leid von pflegebedürftigen Menschen sowie für den Personalmangel im Gesundheitswesen verantwortlich sind: Ohne die benötigte Zeit für Beziehungsarbeit bleibt die Menschlichkeit auf der Strecke. Unzufriedene Menschen, auf beiden Seiten.

Ein Teufelskreis: Zuwenig Zeit – Frustration – Berufsausstieg – Personalmangel – Zuwenig Zeit....

2. Zeit schenken

Das Zeitgeschenk ist eine Zeitgutschrift für sämtliche Mitarbeitenden der Spitex Triengen. Gemäss dem budgetierten jährlichen Stundenguthaben kann jede Mitarbeiterin ihren Kunden diese Zeit schenken. Sie kann sie für eine unterordnete und einmalige Dienstleistung nutzen. Das Geschenk kann die Mitarbeitende aber auch für reine «Beziehungsarbeit» einsetzen: Nach der getaner Arbeit zusammen ein Kafi trinken oder das Fotoalbum des verstorbenen Ehemannes anschauen oder die Zeichnungen der Enkelkinder bestaunen ... oder einfach da sein, mit einem offenen Ohr für Kummer und Sorgen.

Das Zeitgeschenk wird dem Klienten kommuniziert. Es wird ihm mitgeteilt, dass die Zeit für diese Dienstleistung oder für dieses Gespräch nicht verrechnet wird, sondern geschenkt ist.

Der «beschenkte» Kunde muss nicht erfasst werden.

3. Sinn und Zweck

Mit dem Zeitgeschenk kann unbürokratisch auf Kundenbedürfnisse eingegangen werden. Zwei Ziele werden damit verfolgt.

2.1. Positive Beeinflussung der Zufriedenheit und des Wohlergehens der Spitex Kunden

Das Zeitgeschenk ermöglicht es, dass ohne ärztliche Verordnung und ohne administrativem Aufwand Kundenbedürfnisse gedeckt werden können. Es kann so zum Beispiel auf ein aktuelles, einmaliges Problem eingegangen werden, auch wenn dieses bei der Bedarfsabklärung nicht vorhanden war und nicht in der Pflegeplanung aufgelistet ist. Unsere Kunden fühlen sich ernst genommen. Es wird auf ihre momentane Befindlichkeit reagiert. Auf ihr Anliegen wird ohne der primären Frage nach der Verrechenbarkeit eingegangen. Unsere Spitexklienten werden als Menschen wahrgenommen und nicht «nur» als Leistungs-Empfänger gemäss einer Pflegeplanung.

Die Zufriedenheit und das Wohlergehen – somit schlussendlich auch die Gesundheit – der Spitex-Klientinnen und Klienten werden positiv beeinflusst.

2.2. Personalmangel entgegenwirken

Wie bereits beschrieben, verlassen viele Pflegende den Beruf, weil sie nicht so pflegen können, wie sie es möchten und wie sie es gelernt haben. Ihnen fehlt schlicht und einfach die Zeit. Mit dem Zeitgeschenk will die Spitex Triengen dieser Frustration entgegenwirken und die Freude am Beruf aufrechterhalten. Das Zeitgeschenk ermöglicht es den Mitarbeitenden der Spitex Triengen, dass sie sich auf Anliegen und aktuellen Befindlichkeiten wie zum Beispiel Trauer, Einsamkeit u.a. des Klienten einlassen können, ohne dabei auf die Verrechenbarkeit zu achten. Dadurch können sie mit mehr Gelassenheit auf ihre Klienten eingehen. Der ständige Druck nach der Verrechenbarkeit der Leistungen entfällt. Die Betreuung und Pflege zu Hause können so auf eine menschenwürdige, teilnehmende und zufriedenstellende Weise beibehalten werden. Dies steigert die Arbeitszufriedenheit und wirkt somit einem drohenden Personalmangel entgegen.

3. Kostenzusammenstellung

Die Kosten des Zeitgeschenkes beinhalten die Arbeitszeit der Mitarbeitenden. Das Zeitgeschenk wird in der Zeiterfassung festgehalten und muss nicht protokolliert oder genehmigt werden. Dadurch ist der administrative Aufwand gering. Die Kosten setzen sich aus den Lohn- und Nebenlohnkosten jeder einzelnen Mitarbeitenden zusammen (analog Zusammenstellung für Personalausleihung an andere Spitexorganisationen). Sie wird im Budget sowie in der Erfolgsrechnung entsprechend ausgewiesen.

Das Zeitgeschenk wird quartalsweise als Ertrag in die laufende Erfolgsrechnung verbucht. Dies erfolgt über eine Umbuchung vom Spendenkonto. Halbjährlich wird den Mitarbeitenden das Zeitgeschenk ausgewiesen. Dadurch haben alle die Übersicht über ihr Guthaben und können frei darüber verfügen.

4. Finanzierung

Das Zeitgeschenk wird vollumfänglich über das Spendenkonto finanziert.

Um Spenden zu generieren, wird das Zeitgeschenk der Öffentlichkeit anhand von Zeitungsberichten bekannt gemacht. Es werden gezielte Aktionen zum Spendensammeln sowie Spendenmöglichkeiten beim örtlichen Gewerbe organisiert. Die verschenkten Stunden werden im Jahresbericht ausgewiesen.

Winikon, 27.10.2021 Claudia Heller