



Stadt Zürich  
Pflegezentren



**Pflegen bei uns**





## Pflegen heisst auch, Beziehungen pflegen

«Mein liebster Ort. Hier kann ich stundenlang sitzen und den Vögeln zuhören. Dieses saftige Grün würde ich am liebsten mit beiden Händen packen und mit hinein nehmen. Meine Begleiterin lacht, wenn ich das sage. Sie ist auch gerne hier, manchmal isst sie mit ihren Kolleginnen und Kollegen hier zu Mittag. Sie sagt, sie mag die Trauerweiden auch so gern wie ich. Ich finde es schön, hier zu sitzen und mit ihr zu plaudern. Ich nenne sie Schwester, obwohl das jetzt Pflegefachfrau oder bei den Männern Pflegefachmann heisst. Ist schon richtig so, sie sind ja Fachpersonen. Aber wenn ich mit ihr hier sitze und rede, dann ist sie halt Schwester Anna für mich. Ihr ist das egal, sie lacht wieder und nickt.

Wenn der Wind ganz leicht weht, meine ich immer, unser Kater streiche mir um die Beine. Dabei verlässt der doch die Abteilung nie: Er ist ein richtiger Stubentiger. Vielleicht wartet er in meinem Zimmer auf mich, sitzt auf dem Sonnenfleck am Fenster und will Streicheleinheiten.

Zeit zu gehen. Kaffee gibt's und ein Dessert, sagt Schwester Anna. Und dann ist die Lesestunde angesagt. Ich werde versuchen, ein paar Schritte an ihrem Arm zu gehen, ohne Gehhilfe. Sie findet das eine gute Idee und reicht mir ihren Arm.»

## Lebenserfahrung, die fasziniert

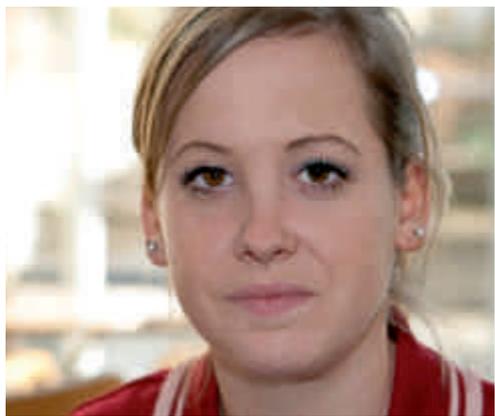
Ich arbeite sehr gerne hier. Wenn ich am Morgen meine Abteilung betreue, freue ich mich darauf, unsere Bewohnerinnen und Bewohner anzutreffen. Sie stellen mich auf, der Umgang mit ihnen macht mir Freude, ja, ich habe sie gern. Oft lachen wir miteinander. Diese Menschen haben eine lange

Lebensspanne hinter sich. Das fasziniert mich. Was sie alles getan, erfahren und bewegt haben, man stelle sich das vor! Und jetzt sind sie hier. Ich schätze es, dass ich sie meist über längere Zeit begleiten kann. So lernen wir uns kennen, so kann Vertrauen und Nähe entstehen.

### Schönes und Schwieriges

Nicht alles ist schön, was ich hier erlebe, natürlich nicht. Mit Leiden und Sterben umzugehen, habe ich gelernt, das gehört zum Pflegeberuf und eben auch zum Leben. Wenn ich das Haus verlasse, kann ich die schwierigen Momente meist gut hinter mir lassen. Das muss so sein, damit ich mich erholen kann. Mein Beruf ist anspruchsvoll und manchmal anstrengend. Zu Beginn meiner Ausbildung war ich abends so müde, dass ich kaum noch was unternommen habe. Mittlerweile ist das nicht mehr so.

Ich habe schon früher meist positive Begegnungen mit alten Menschen erlebt. Und ich habe gemerkt, dass ich gerne auf sie eingehe. Das braucht Zeit und Vertrauen – Dinge, die mir bei meiner Arbeit wichtig sind.



*«Ich schätze es, dass ich die Bewohnerinnen und Bewohner meist über längere Zeit pflegen und betreuen kann.*

*So lernen wir uns kennen, so entsteht Vertrauen und Nähe.»*

*Stéphanie Burri,*

*Lernende Fachangestellte Gesundheit*







**Die Fähigkeiten der Bewohnerinnen und Bewohner unterstützen und fördern**



«Nicht was ich will, ist hier zentral,  
sondern was die Menschen wollen,  
die ich pflege.»

Marcel Meier, Pflegefachmann DN1



Unsere Bewohnerinnen und Bewohner bringen ein ganzes Umfeld mit, wenn sie zu uns kommen: eine Lebensgeschichte, Erfahrungen und Prägungen, ihre Angehörigen. Sie haben eigene Vorstellungen und Wünsche, wie sie überhaupt hier leben wollen und wie sie mit ihren Leiden umgehen können. Mir ist es sehr wichtig, dieses Ganze zu sehen und zu respektieren. Nicht was ich will, ist hier zentral, sondern was die Menschen wollen, die ich pflege – auch wenn sie sich vielleicht nicht gut äussern können.

### **Prägen und mitgestalten**

Im Alltag heisst das, dass Herr B. länger schlafen kann, wenn er will. Dass Frau Z. sich, soweit sie das kann, selber wäscht und ich sie dann unterstütze, wenn es nötig ist. Dass Frau M. beim Tischdecken hilft, weil

sie das immer gemacht hat. Es kann auch bedeuten, dass ein Gespräch mehr bringt als das verabreichte Medikament – oder dass beides zusammen hilft. Es heisst, dass die Bewohnerinnen und Bewohner mitgestalten und prägen und dass wir miteinander einen Weg finden.

### **Zusammenspiel**

Es heisst aber auch, dass wir Pflegenden bei der Behandlung und Linderung der Beschwerden auf die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner achten und diese respektieren. Dass wir ihre Fähigkeiten fördern und unterstützen. Unser Fachwissen und eine vertrauensvolle Atmosphäre – das ist ein Zusammenspiel, das mir hilft, mit schwierigen Situationen umzugehen und die richtige Unterstützung zu bieten.



Monika Eigler  
Leiterin Pflegedienst

*Die Umstellung auf unser ABC-Modell ist ein dynamischer Prozess, der die Auseinandersetzung mit den eigenen Fähigkeiten und Neigungen mit sich bringt.»*

## Energien bündeln

Unsere Mitarbeitenden in der Pflege arbeiten nach unserem ABC-Pflegeorganisationsmodell. Das heisst, dass sie in dem Aufgabenbereich tätig sind, der ihren Fähigkeiten und Kompetenzen entspricht. Je nachdem, ob jemand im A-, B- oder C-Level eingestuft ist, arbeitet sie oder er vor allem im Bereich Beratung, Instruktion und Management, in der Lebens- und Alltagsgestaltung oder im Bereich Grundpflege und Hauswirtschaft/Logistik. Die Umstellung auf ABC ist ein dynamischer Prozess in den Pflegezentren, an dem wir laufend arbeiten. Er erfordert die Auseinandersetzung mit den eigenen Stärken und Kompetenzen, mit der Aufgabenzuteilung und den Verantwortungsbereichen im Team.

### Stolz auf gemeinsam erreichtes Resultat

Die Arbeit im Team erfährt durch ABC Veränderungen. Hier ist es wichtig, dass die Abteilungsleitungen gut und klar kommunizieren, dass sie aufmerksam sind und dass sie vermitteln, wie wichtig und wertvoll jede Aufgabe im Team ist. Am Ergebnis der Arbeit haben alle Anteil und auf das gut erreichte Endresultat dürfen und sollen alle stolz sein.

Was gewinnen Bewohnerinnen und Bewohner und die Mitarbeitenden durch die Umstellung? Wenn sich das Teamwork stärker auf die Fähigkeiten der einzelnen stützt, bündelt das die Energien. Die Pflege wird kompetenzgerecht ausgeführt. Davon profitieren letztlich alle, im Besonderen natürlich die Bewohnerinnen und Bewohner – und ihre Bedürfnisse stehen im Zentrum.

### Ausgestalten

Die drei Stufen sind überdies durchlässig, so dass sich eine Pflegeperson mit entsprechenden Kompetenzen weiterentwickeln kann. Sieht sie sich in der fachlichen Führung, im Management? Oder möchte sie ihr eigenes Berufsfeld, ihre Fachkenntnisse weiter entwickeln? Wer sich bei uns auf diesen Prozess einlässt, findet kein abschliessend definiertes Tätigkeitsfeld vor, sondern arbeitet an dessen Ausgestaltung mit. Das ist herausfordernd, bisweilen auch anstrengend, aber immer äusserst spannend.





**Das Tüpfchen auf dem i**



Ich habe hier meine Grundausbildung zur Fachangestellten Gesundheit gemacht. Nach einem Jahr Berufserfahrung studiere ich jetzt am Careum Zürich für den HF-Abschluss in Langzeitpflege. Vieles wird dort im Selbststudium erarbeitet, was einiges an Selbstdisziplin verlangt. Meine Kolleginnen und Kollegen im Haus zeigen grosses Interesse an meiner Ausbildung und vom Team werde ich sehr stark unterstützt. Das ist für mich wichtig.

In der Langzeitpflege habe ich mit sehr vielen und komplexen Krankheitsbildern zu tun – das Spektrum ist umfassend, und das merke ich jetzt auch in meiner Ausbildung. Hinzu kommt die Beziehung zu den Menschen, die bei uns sind. Da ich sie meist länger

kenne, weiss ich, welche kleinen Dinge ihnen Freude machen. Ich bringe Frau U. ihre Ovo mit einem Stück Zucker drin, so, wie sie's gern hat. Das ist das Tüpfchen auf dem i – das, was über die Krankenpflege hinausgeht.

### **Viele Wege stehen offen**

Nach dem Studium werde ich meine Kompetenzen festigen und anwenden – hier im Pflegezentrum. Wie es dann weitergeht? In unseren Pflegezentren gibt es viele Entwicklungsmöglichkeiten: innerhalb einer Abteilung, in einem der Tageszentren, in der Übergangspflege oder in einer externen Pflegewohngruppe, auf spezialisierten Abteilungen oder in der Pflege von Menschen mit besonderem Pflegebedarf... Wenn ich meinen Abschluss habe, stehen mir viele Wege offen.



*Sabrina Bachofen*

*Studierende HF*

*Langzeitpflege*

*«In der Langzeitpflege  
sammele ich Erfahrungen*

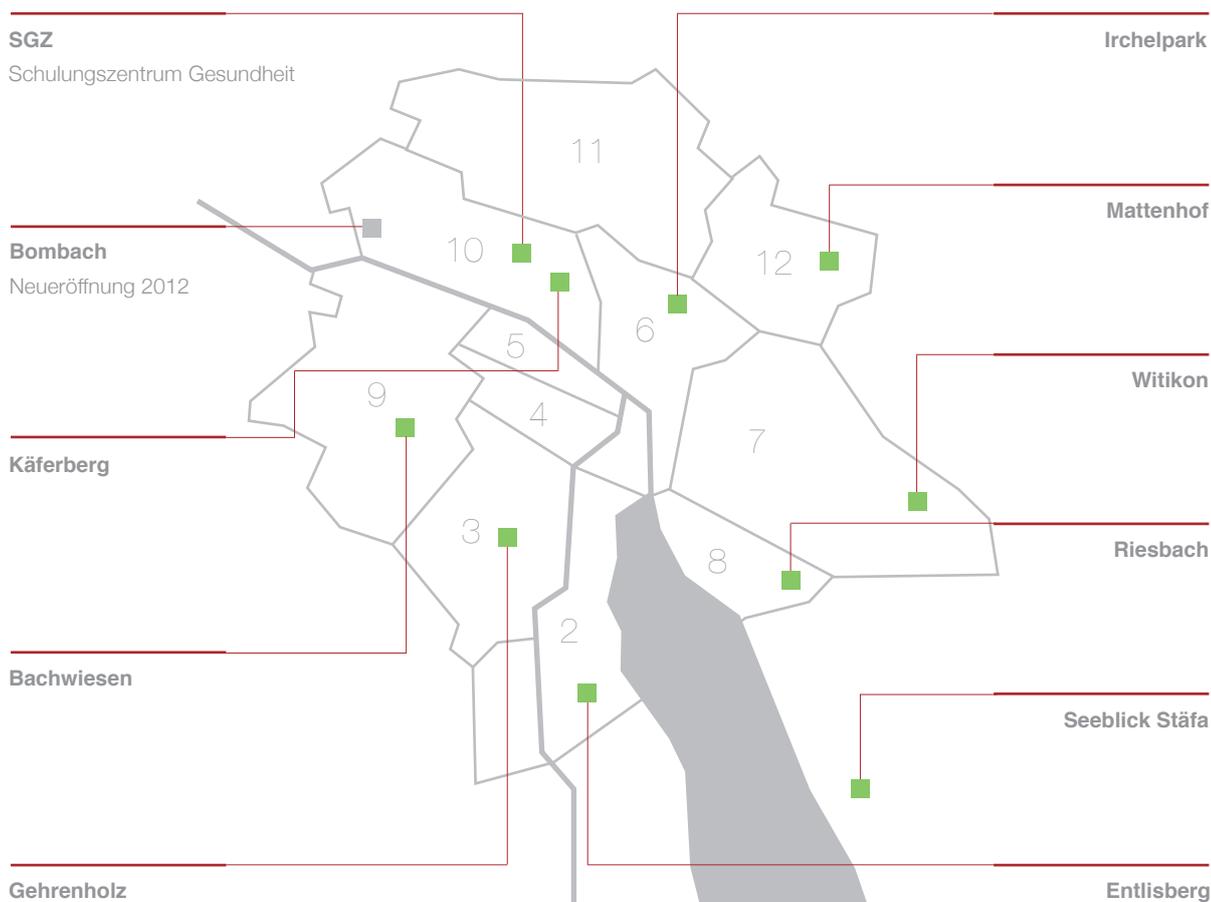
*mit vielen komplexen Krankheitsbildern.*

*Hinzu kommt die Beziehung zu den*

*Menschen, die meist länger bei uns sind.»*



## Unsere Standorte



Stadt Zürich  
 Pflegezentren  
 Human Resources  
 Walchestrasse 31  
 Postfach 3251, 8021 Zürich

Telefon 044 412 44 36  
 Fax 044 364 12 63  
 Website [www.stadt-zuerich.ch/pflegezentren](http://www.stadt-zuerich.ch/pflegezentren)

Gesundheits- und Umweltdepartement

Fotos Susi Lindig, Zürich  
 Gestaltung Ruth Feurer, Zürich  
 Papier Balance Pur, 100% Recycling  
 Auflage 5500\_07/2010

