



Viele Menschen haben die Vision, dass sie in der Zukunft rundum versorgt werden; auch dank moderner Technik wie diesem futuristischen Steuerungs-Tool für das gesamte Gesundheitsnetzwerk.
Themenbild: Getty Images / Pomcanys

Was die Klientinnen und Klienten der Zukunft selbst wollen

Zum Fokusthema «Der Spitex-Klient der Zukunft» wurde auch eine Umfrage durchgeführt. Diese soll zeigen, was unterschiedliche Menschen sich wünschen, wenn sie daran denken, dass sie eines Tages betagt werden und darum vielleicht die Spitex benötigen.

Text: Kathrin Morf; Fotos: zvg

Um zu erfahren, was sich unterschiedliche Menschen für ihr Leben im Alter und ihre mögliche Zukunft als SpiteX-Klienten wünschen, hat das «Spitex Magazin» eine Umfrage durchgeführt – über Aufrufe auf Facebook genauso wie über persönliche Anfragen. An der nicht repräsentativen Umfrage nahmen 9 Männer und 26 Frauen teil, ebenso wie 20 Viertklässlerinnen und Viertklässler. Obwohl alle Teilnehmenden wählen durften, über welche Themen sie schreiben, wurden manche Wünsche von den befragten Erwachsenen besonders oft geäußert. Im Folgenden werden diese Wünsche aufgelistet und teilweise mit Zitaten untermauert:

- Fast alle der insgesamt 35 befragten Erwachsenen wünschen sich SpiteX-Leistungen, die heute oftmals als Be-

treuung klassifiziert werden und damit oft nicht verrechenbar sind. «Ich will mit der SpiteX noch den Alltag erleben dürfen, mit ihr einkaufen gehen oder einen Ausflug machen», schreibt eine Befragte zum Beispiel.

- 17 Befragte äussern den Wunsch, dass die SpiteX sich mit viel **Empathie und Menschlichkeit** um sie kümmert.
- 16 Befragte antworten, dass sie so lange wie möglich **zu Hause** wohnen möchten.
- Die Wichtigkeit der **Selbstständigkeit und Selbstbestimmung** im Alter wird von 16 Befragten betont.
- 15 Befragte wünschen sich Hilfe durch **moderne Technik**, wenn diese ihre Selbstständigkeit, Sicherheit und Kommunikation fördert. Ein Mann präzisiert diesen Wunsch wie folgt: «Es wäre schön, wenn die Technik

mehr Individualisierung und nicht nur verklemmte Produktivitätssteigerung erlauben würde.»

- Pflegeroboter werden hingegen nur von zwei Befragten begrüßt. Elf Personen erwähnen sogar explizit, dass **Menschen statt Roboter** ihre Pflege übernehmen sollten. «Ich wünsche mir persönlichen Kontakt, Vertrauen, keinen Roboter wie in Japan», erklärt ein Mann.

- Zwölf Befragte formulieren den Wunsch, dass die SpiteX sie mit **Respekt** behandelt und sie ernst nimmt.

«Ich wünsche mir von der SpiteX viel Herzlichkeit und ganz viel Zeit.»

Isabelle Viva

- «Die Pflegenden sollen nicht über unseren Kopf hinwegreden. Alte Menschen wollen und sollten ernst genommen werden, schliesslich haben sie viel erlebt und viel Lebenserfahrung», schreibt eine Frau. Und eine andere: «Zu oft bekommt man das Gefühl, die alten Menschen werden von manchen Pflegenden nicht für voll genommen.»

- Elf Befragte betonen, die SpiteX müsse **Zeit** für sie haben. «Ich wünsche mir von der SpiteX viel Herzlichkeit und ganz viel Zeit», schreibt Isabelle Viva (siehe Seite 34).

- Neun Befragte äussern den Wunsch, dass sie die **SpiteX nie benötigen**. «Ich werde nicht SpiteX-Klientin sein, weil ich fit und gesund 100 Jahre alt zu werden und dann im Schlaf zu sterben plane», schreibt eine Befragte.

- 6 Personen erwähnen die Wichtigkeit der **Kontinuität** bei der SpiteX, dass sie also von einer Pflegefachperson oder von einem überschaubaren Team versorgt werden.

- Auch **betreutes Wohnen** wurde von 13 Teilnehmenden als Wunsch für die Zukunft genannt; sieben dieser Personen hoffen auf eine betreute Alters-WG.

- Zwölf Befragte schreiben, dass ihre Pflege und Betreuung **vom Staat oder der Krankenkasse bezahlt** werden soll. «Den Grossteil der Kosten sollen die Krankenkassen übernehmen, ich habe ja mein Leben lang einbezahlt», schreibt eine Frau. Ein einzelner Teilnehmer ist hingegen der Meinung, es brauche ein ganz neues Finanzierungssystem in Richtung einer Pflegeversicherung.

- Dass sie beim Blick in die Zukunft **Angst** verspüren, erwähnen sieben Personen. Eine hat Angst vor dem Fachkräftemangel, zwei vor der Einsamkeit – und fünf davor, dass sie sich die SpiteX nicht leisten können. So schreibt eine Frau: «Pflege und Betreuung sind nicht genügend finanziert. Was passiert, wenn die wenigen Angehörigen, die ich (alleinstehend und kinderlos) habe, nicht in der Nähe leben oder sich nicht kümmern wollen?»

Auch seltenere, teilweise humorvolle Antworten gab es. Im Folgenden ein paar Auszüge:

- Vier Befragte erwähnen, dass die SpiteX-Mitarbeitenden ihre **Sprache** gut sprechen sollten.

- Vier Teilnehmende erwähnen, dass sie von der SpiteX die Aufrechterhaltung **eines gewissen Lebensstandards** erwarten. «Ich wünsche mir von der SpiteX auch Mahlzeiten und Besorgungen. Es sollte aber ein gescheites/modernes/ökologisches Angebot sein. Denn man möchte ja im Alter nicht alles über den Haufen schmeissen, was einem im Leben wichtig war, und zum Beispiel nur noch Käfig-Poulet essen», erklärt eine Frau.

- Zwei Personen wünschen sich eine **SpiteX-Haustier-Betreuung**. «Ich wünsche mir von der SpiteX, dass sie sich um mein Haustier kümmert (bei Einsamkeit würde mir ein Kätzchen sehr viel Freude bereiten)», erklärt eine Frau.

- Zwei Teilnehmende wünschen sich SpiteX-Mitarbeitende mit **Humor**. «Ich möchte möglichst wenig Betreuung, und die, die nötig ist, ein bisschen lustig, am liebsten manchmal zu einem gemeinsamen Bierchen», schreibt ein Mann.

- Eine Befragte ist skeptisch in Bezug auf **zu kurze SpiteX-Einsätze**. «Die in der Bedarfsanalyse festgelegte Zeit muss von den Pflegenden eingehalten werden – und nicht durch Unvermögen oder die 'Hopp-Hopp-Philosophie' der Planer gekürzt werden.»

- Eine Teilnehmerin erwähnt, dass die SpiteX mit ihrer **Geduld** benötige. «Wichtig für die SpiteX: Viel Geduld!! Auch wenn ich mich mit meinen Erzählungen wiederholen sollte und zwischendurch verärgert bin über die neue Technik.»

- Eine Befragte hält sich für eine **anspruchsvolle Klientin** der Zukunft. «Als Klientin werde ich wohl anspruchsvoll sein. Ich glaube, die Menschen werden im Allgemeinen immer anspruchsvoller. Und wie die meisten Menschen möchte ich so wenig wie möglich bezahlen und gleichzeitig die besten Leistungen erhalten.»

- Teilnehmerin Gabriele Domeisen wünscht sich eine **LGBT-freundliche** SpiteX (siehe S. 34).

- Ein Befragter möchte auf einem **Segel- oder Kreuzfahrtschiff** gepflegt werden.

- Ein Befragter schreibt, es sei **nicht so wichtig, wo** er gepflegt wird. «Ich möchte einfach dort wohnen, wo ich mich geborgen fühle.»

Viele dieser Punkte finden sich auch in denjenigen Antworten wieder, die im Folgenden als Beispiele ganz aufgeführt werden – auch hier mit Porträtfotos, die zeigen, wie sich die Befragten im Alter verändern könnten. Besonders oft vertreten sind dabei Menschen, die sich auch beruflich mit den Wünschen von Patientinnen und Patienten auskennen und darum persönlich angefragt wurden. Und am Ende erzählen auch die Viertklässlerinnen und Viertklässler, wie sie als 80-Jährige von der SpiteX umsorgt werden möchten.

Doris Fischer-Taeschler, 65, Präsidentin Verein Tag der Kranken

«Ich wünsche mir, dass ich im hohen Alter nicht 'versorgt' werde, sondern dank der Spitex sowie Familie und Freunden Teil der Gesellschaft bleibe. Ich möchte mich und meine Lebenserfahrung einbringen. Deshalb engagiere ich mich heute auch für den Tag der Kranken, der den kranken und beeinträchtigten Menschen eine Stimme gibt. Selbstbestimmt altern und eine Betreuung auf Augenhöhe an einem Ort, an dem ich mich wohl und zu Hause fühle, das ist mir wichtig. Die Spitex-Mitarbeitenden sollen meine Wünsche, Anliegen und Ängste ernst nehmen, respektvoll mit mir umgehen und sich für mich interessieren. Ich möchte so viel Freiheit wie möglich und dass ich – trotz Unterstützung – meine Individualität leben kann. Ich bin für den Einsatz von Technik, wenn dies meine Unabhängigkeit fördert und mir

Sicherheit gibt im Alltag. Ich möchte frei wählen, bei was ich Hilfe erhalte und kein vorgefertigtes Paket. Ich bin bereit, dafür etwas mehr zu bezahlen. Die Koordination der gesundheitlichen Belange soll eine Person übernehmen und mich bei Entscheidungen kompetent beraten, denn ich will nicht jeder medizinischen Fachperson meine ganze Krankengeschichte erzählen und doppelte Untersuchungen über mich ergehen lassen müssen.»



Kadrush Ganaj, 36, Fachmann Gesundheit Psychiatrie und Social-Media-Mitverantwortlicher bei der Spitex Biel-Bienne Regio

«Ich hoffe, dass der administrative Teil des Pflegeberufes nicht mehr so gross sein wird wie heute, wenn ich selbst ein Klient der Spitex Biel-Bienne Regio bin. Spitex-Mitarbeitende sollen nicht ständig belegen müssen, dass sie am Arbeiten sind. Diese Zeit sollte wieder für die Klientinnen und Klienten verwendet werden statt am PC. Als Klient möchte ich auch «digitalisiert» sein: Ich sollte Zugriff auf meine Daten haben und mitentscheiden können bei den Einsätzen oder Einsatzzeiten der Spitex. Ich wünsche mir

dafür ein Tool, eine App zum Beispiel, über die alle Klienten stets ihre Medikation einsehen können und erfahren, welche Spitex-Mitarbeitende um welche Zeit bei ihnen vorbeikommen wird. Als Klient der Zukunft könnte ich die Spitex dann auch im Live-Chat anschreiben. Ich bin mir sicher, dass die Spitex-Klienten bereits in 10 bis 20 Jahren in allem Digitalem viel weiter sein werden als heute. Dadurch wird die Spitex vieles besser steuern und ihre Klienten einfach auf den neuesten Stand bringen können, zum Beispiel über Social Media. Wenn ich als Klient der Zukunft nicht mehr aus dem Haus komme oder nicht mobil bin, könnte ich über die erwähnte App auch ein Menü nach Wahl bestellen. Oder ich reserviere einen Termin beim Coiffeur oder bei unserer Tochtergesellschaft Bellevie, die zum Beispiel einen Begleitservice sowie Hilfe in der Administration oder im Garten anbietet.»



Anja Gestmann, 57 Geschäftsleiterin Entlastungsdienst Schweiz, Aargau-Solothurn

«'Wo' ich dereinst versorgt werde, ist nicht wichtig. Das 'Wie' hingegen schon: Ich will unabhängig bleiben und niemandem 'unentgeltlich' zur Last zu fallen, auch der Familie nicht. Der Unterschied zum früheren und teilweise auch heutigen Familiensystem wird künftig die Individualität sein und dass man um seine eigene finanzielle Absicherung besorgt ist. Ich würde familienexterne Betreuung in Anspruch

nehmen – und ich wäre froh, wenn die Systemrelevanz dieser Dienstleistung künftig anerkannt und sie dementsprechend entlohnt würde.



Mir ist wichtig, dass ich die Betreuung ohne die Hilfe von Familienmitgliedern finanzieren kann. Fortschritte in der Digitalisierung nutze ich bereits jetzt gern und werde sie weiterhin nutzen, insbesondere auch zur Teilhabe am sozialen Leben. Habe ich Angst vor der Zukunft mit Betreuung und Pflege? Nur, wenn sie eine Einschränkung meiner Unabhängigkeit bedeutet. Ansonsten gedenke ich jeden Tag von seiner positiven Seite zu sehen. Froh wäre ich, wenn

sich in Betreuungs- und Pflegeberufen ein guter Mix an unterschiedlichsten Personen einfinden würde; ein diverses Team, das mir Abwechslung und die unterschiedlichsten Anregungen bietet. Ich denke, dass sich meine Wünsche umsetzen lassen – mit Mut zur Veränderung, vorausschauendem Handeln und Vorsorge. Und dies gern, bevor ich 100 Jahre alt bin oder mir die Radieschen von unten anschau.»

Roland Zeltner, 64, Tramfahrer

«Grundsätzlich wünsche ich mir, dass ich weder die Spitex noch sonst eine Institution jemals brauche. Dass ich stattdessen gesund, selbstständig und urteilsfähig bleibe, bis ich im hohen Alter sterbe. Aber das ist wohl Wunschenken, und dieses ist oft ein Problem: Wie viele ältere Menschen werde ich eines Tages vielleicht zunehmend betagt und habe dennoch das Gefühl, dass ich alles noch selbst tun kann – oder ich bin zu stolz oder habe nicht die Mittel, um Hilfe zu organisieren. Oder ich merke gar nicht, dass ich vieles nicht mehr kann, weil meine kognitiven Fähigkeiten abgenommen haben. Darum werde ich – falls es in meiner Familie niemanden gibt, der oder die mir die Leviten liest

– gut geschulte und auch psychologisch kompetente Fachpersonen brauchen. Diese müssen in der Lage sein, mich zu überzeugen, dass ich Hilfe benötige. Ob diese Hilfe eines Tages durch innovative Techniken und IT-Lösungen ersetzt werden kann, weiss ich nicht. Teilweise möglich wäre dies zum Beispiel, wenn künftige Hightech-Wohnungen sich selbst reinigen, selbst einkaufen, selbst kochen und mit einfach programmierbaren Unterhaltungssystemen ausgerüstet sind. Dann würde es reichen, wenn eine Pflegefachperson der Spitex oder einer anderen Organisation regelmässig mit dem iPad in der Hand vorbeischaute, um meine Verbände und allenfalls meine Einlagen zu wechseln und mir Medikamente zu verabreichen. Vielleicht wird man eines Tages sogar einen Roboter bauen, der diese Aufgaben übernehmen kann. Aber nun zurück zur Realität: Ich wünsche mir, dass meine Pflege und Betreuung in Zukunft irgendwie bezahlt werden können. Und dass ein Mensch da sein wird, der sich um meine Bedürfnisse kümmert und auch Zeit hat, ein bisschen mit mir zu plaudern. Aber das ist vielleicht die grössere Illusion als die beschriebene Hightech-Wohnung.»



Barbara Callisaya, 62, Stellenleiterin Patientenstelle Zentralschweiz

«Was sind meine Erwartungen als potenzielle Spitex-Klientin der Zukunft? Ich habe mir schon mehrmals Gedanken gemacht, wie mein Leben im Alter einmal aussehen wird oder soll. Als Stellenleiterin und Beraterin der Patientenstelle Zentralschweiz werde ich auch immer wieder mit diesem Thema konfrontiert und erhalte so oftmals Einblick in die Arbeit der Spitex aus der Sicht von Betroffenen. Mein Wunschgedanke ist es, wie wohl von der Mehrheit aller Menschen, dass ich meine Selbstständigkeit und Unabhängigkeit so lange wie irgendwie möglich erhalten kann. Dies ist ein Wunsch und hoffentlich nicht nur eine Illusion – denn in der Realität ist dies nicht immer



möglich – oder nur bis zu einem gewissen Punkt. Ich denke, dass mir die Dienste der Spitex den Wunsch ermöglichen können, meine Autonomie so lange wie möglich aufrechtzuerhalten. Meine diesbezüglichen Gedanken gehen aber auch dahin, dass ich mich frage, ob dann noch genügend Fachpersonal vorhanden sein wird, welches mir ge-

genüber als Klientin auch Zeit und Empathie aufbringen kann? Und werde ich mir die Spitex-Dienste leisten können? Als positiv denkender Mensch glaube ich daran, dass mein Wunsch eines Tages in Erfüllung geht – und ich meinen Lebensabend so verbringen kann, wie ich es mir jetzt, in 'jungen und gesunden Tagen', vorstelle.»

Gabriela Domeisen, 53, Künstlerin und Streetart-Galeristin, Zürich

«Ich hoffe es sehr, dass es LGBT*-Altersheime geben wird, wenn ich alt und betagt bin. Dasselbe gilt für die Spitex: Auch für die tägliche Pflege zu Hause wünsche ich mir ein spezielles LGBT-Angebot. Cool wäre es zum Beispiel, in einem grossen Wohnblock zu leben, in dem alle Bewohnerinnen und Bewohner eine kleine autonome Wohnung haben – aber mit Anschluss an Einkaufsgemeinschaften, einen Hauspflagedienst und mehr. Wichtig für die Zukunft wäre auch eine Spitex, die niederschwelliger ist und aktiver auf die Menschen zugeht. Eine Spitex, welche besonders

den einsamen alten Menschen mehr Angebote proaktiv anbietet. Bezahlt werden sollte sie hierfür von der Allgemeinheit, denn wir werden ja alle älter.»

*LGBT steht für «Lesbian, Gay, Bisexual and Transgender»



Isabelle Viva, 52, Patientenstelle Basel

«Ich würde im Alter gerne in unserem Einfamilienhaus wohnen, zusammen mit meinem Mann und drei, vier Freunden. In unserem Haus wurde ein Treppenlift eingebaut und überall hat es genügend Griffmöglichkeiten. Alle Bewohner tragen einen Rufknopf, über den im Notfall die jeweiligen Angehörigen benachrichtigt werden. Jeden Morgen kommt die Spitex zu uns und hilft uns bei der Körperpflege, auch wenn wir vieles noch allein können, obwohl unser Durchschnittsalter bei 90 Jahren liegt. Die Frauen und Männer der Spitex haben viel Zeit für uns und wir dürfen unsere Wünsche anbringen. Nach der Pflege frühstücken wir alle gemeinsam und die Spitex versorgt uns mit den nötigsten Medikamenten. Dabei wird alles sorgfältig in einem Tablet notiert und wir lesen immer gleich mit, da es ja

um uns geht. Das Tablet ist ein XL-Modell samt übergrosser Schrift, mit dem wir tagsüber auch stets mit der Spitex Kontakt aufnehmen können. Ich wünsche mir von der Spitex viel Herzlichkeit und ganz viel Zeit. So sollen Spitex-Mitarbeitende zum Beispiel einmal einen Ausflug mit unserer Alters-WG unternehmen, und auch bei unseren Spielnachmittagen sind sie stets willkommen. Ich freue mich zudem auf die Mittagsmenüs, die auf all unsere Wünsche und Diäten abgestimmt sind und liebevoll von der Spitex serviert werden. Wenn wir dann unseren Mittagsschlaf halten, räumt die Spitex auf und putzt das Nötigste. Die Digitalisierung kann – bis auf das grosse Tablet – einen weiten Bogen um uns machen: Wir haben keine Handys, dafür diskutieren wir viel miteinander. Weiter wünsche ich mir einmal wöchentlich einen Mittagstisch mit der örtlichen Schule. Danach helfen Schüler und Betagte sich gegenseitig, wo und wie sie können, oder sie machen einen gemeinsamen Spaziergang. Ich denke, was für die Spitex-Klienten der Zukunft zentral sein wird, ist die Selbstbestimmung: Wir werden über unser Leben bestimmen und bis ins hohe Alter mitreden wollen. Und wir werden viele Kontakte pflegen zu Angehörigen und Nachbarn, die auch immer gerne zu uns kommen, da wir viel aus unserem Leben zu erzählen haben und anderen Menschen oft auch noch helfen können.»



20 Schülerinnen und Schüler der 4. Klasse der Schule Allmend in Bülach ZH, 9 bis 11 Jahre alt

«Wenn wir 80 Jahre alt sind, wünschen wir uns jemanden, der zu uns kommt und uns unterhält. Und wir wünschen uns, dass wir über eine App unseren Einkauf bestellen können und dieser dann vorbeigebracht wird. Falls in der Zukunft ein Pflegeroboter eingesetzt wird, befürchten wir, dass dieser nicht fühlen kann und sich auch nicht gut anfühlt, sondern kalt. Ein Roboter kann zudem nicht kochen, und technische Probleme könnte er auch haben. Auch wünschen wir uns im hohen Alter einen 'Bodyguard', der sich um alles kümmert und uns hilft. Und wir möchten einen Hund besitzen, und die Spitex sollte mit ihm Gassi gehen. Ein Junge aus unserer Klasse ist allerdings der Meinung, dass man die Spitex gar nicht mehr braucht, wenn wir 80 Jahre alt sind – weil die Wissenschaft dann so weit ist, dass alle Menschen fit sind bis ins hohe Alter.»

