

„Würdig altern – würdig arbeiten in Pflege und Betreuung“
Denknetz-Tagung, 3. Mai 2013

Referat Corinne Schwaller

Spitex-Pflegende zwischen Emotionalität, Professionalität und wirtschaftlichem Druck

Ich bedanke mich bei den Organisatorinnen und Organisatoren dieser Tagung für die Einladung, ich freue mich sehr, heute hier zu sein.

Ich werde an dieser Stelle die Ergebnisse einer Forschung über die Spitex vorstellen, die ich im Rahmen meiner Masterarbeit in Sozialanthropologie an der Universität Bern durchgeführt habe. Da der theoretische Hintergrund in den Referaten meiner VorrednerInnen bereits ausführlich thematisiert wurde, werde ich mich in meinem Vortrag auf die Darstellung der Sichtweisen und der Interpretationen meiner GesprächspartnerInnen konzentrieren. Zuerst möchte ich kurz einige Bemerkungen zur Ausgangslage und den Erkenntnisinteressen meiner Forschung sowie zur Datengrundlage machen, danach werde ich einige zentrale Ergebnisse vorstellen und abschliessend einige zentrale Thesen und Forderungen, die sich für mich daraus ergeben präsentieren.

Der Ausgangspunkt meiner Forschung war der, dass ich den Eindruck hatte, dass der Diskurs über das Pflegewesen vor allem ein Diskurs über Kosten ist. Die Pflegenden selber kommen praktisch nicht zu Wort. Ich wollte die Sichtweise, die Erfahrungen und Einschätzungen derjenigen, die tagtäglich in der Praxis in der ambulanten Pflege und Betreuung arbeiten, aufzeigen und herausfinden, wie sie die aktuellen Veränderungen ihrer Arbeitswelt erleben und bewerten.

Zu meiner Forschung:

Die Datenerhebung habe ich im Sommer 2011 durchgeführt. Da es praktisch keine Forschungen zu diesem Thema gibt, war meine Forschung stark explorativ ausgerichtet. Der Umfang der Erhebung war relativ klein, meine Daten haben keine statistische Relevanz. Meine Ergebnisse zeigen jedoch zentrale Themen- und Problemfelder auf und machen deutlich, dass weitere Forschung notwendig ist.

Methodisch war es eine qualitative Forschung. Ich habe Spitex-Mitarbeiterinnen auf ihren Touren begleitet und erhielt dadurch einen direkten und intensiven Einblick in ihren Arbeitsalltag. Ausserdem habe ich mehrstündige Gespräche mit Mitarbeitenden aus der Behandlungspflege, der Grundpflege und der Hauswirtschaft sowie mit Personen in Leitungsfunktionen geführt. Meine GesprächspartnerInnen waren fast ausschliesslich Frauen, was aufgrund des sehr hohen Frauenanteils unter den Spitex-Mitarbeitenden nicht überraschend war. Meine Studie bezieht sich ausschliesslich auf Non-Profit-Spitexen in der Deutschschweiz. Es sind sowohl Spitex-Betriebe in Städten als auch in ländlichen Regionen.

Während des Forschungsprozesses haben sich 3 Themenfelder herauskristallisiert, die eng miteinander verknüpft sind und die ich besonders interessant finde:

- *Professionalität* (professionelles Selbstverständnis der Pflegenden und gesellschaftliche Konstruktion und Anerkennung der Pflege als Beruf)
- *Beziehungsarbeit* (auch „psycho-soziale Betreuung“ oder „emotionale Arbeit“)
- *Zunehmende Ökonomisierung* der Spitex-Arbeit

In diesem Vortrag werde ich einige meiner Ansicht nach interessante Punkte innerhalb dieser Themenfelder herausgreifen.

Wie bereits erwähnt, war es das zentrale Anliegen meiner Forschung, die Mitarbeitenden der Spitex als Expertinnen (und Experten) im Bereich der ambulanten Pflege ernst zu nehmen. Daher war eine wichtige Frage für mich, welches professionelle Selbstverständnis die Mitarbeitenden der Spitex haben.

In den Gesprächen, die ich geführt habe, wurde deutlich, dass die Beziehungsarbeit von zentraler Bedeutung ist für das professionelle Selbstverständnis meiner Gesprächspartnerinnen. Dies hat zwei Gründe: Erstens ist die Beziehungsarbeit für meine Gesprächspartnerinnen eine zentrale Motivation für die Berufswahl und die Freude am Beruf. Alle empfinden die Arbeit bei der Spitex grundsätzlich als eine sehr schöne Arbeit, die auch sehr sinnvoll und gesellschaftlich wertvoll ist. Der Kontakt zu vielen unterschiedlichen Menschen und die Herausforderung, sich auf die unterschiedlichsten Persönlichkeiten einzulassen und mit ihnen umgehen zu können, ist für alle ein zentraler Bestandteil ihrer Arbeit, den sie als sehr positiv und spannend empfinden.

Zweitens ist in ihrem Verständnis die Beziehungsarbeit von grosser Wichtigkeit für die Pflegequalität. Alle betonten, dass die Spitex nicht nur einen medizinischen-pflegerischen, sondern ganz klar auch einen sozialbetreuerischen Auftrag habe. Gute Pflege ist im Verständnis meiner Gesprächspartnerinnen immer ganzheitliche Pflege, d.h. die Pflege ist auf das allgemeine, umfassende Wohlbefinden einer Person ausgerichtet und nicht auf die Behandlung einzelner Symptome. Dies bedeutet, dass gute Pflege immer auch individuelle Pflege ist: die pflegeempfangenden Personen müssen als Individuen ernstgenommen werden, auf Wünsche und Bedürfnisse soll wenn möglich eingegangen werden. Von zentraler Bedeutung ist auch der Einbezug des sozialen Umfelds: d.h. Angehörige müssen in den Pflegeprozess miteinbezogen und in einem gewissen Rahmen auch mitbetreut werden. Eine ganz wichtige Aufgabe der Spitex ist (bzw. wäre) für meine Gesprächspartnerinnen auch die Prävention, d.h. früh zu erkennen, wenn es jemandem nicht gut geht und einer möglichen Sturzgefahr, Vereinsamung oder sozialen Isolation (auch von Angehörigen) entgegenzuwirken. Dafür wären Gespräche und Kontrollbesuche sehr wichtig.

Alle betonten, dass auch hauswirtschaftliche Leistungen bei der Spitex pflegerische Leistungen sind. Es gehe dabei um viel mehr als ums Putzen oder Kochen, gerade im hauswirtschaftlichen Bereich der Spitex werde sehr viel Beziehungsarbeit geleistet. Die sozialbetreuerische Komponente der hauswirtschaftlichen Leistungen ist bei der Spitex von

sehr grosser Bedeutung, sie ist zentral für die Prävention, für ein frühzeitiges Erkennen von möglichen Beschwerden und Problemen.

Wenn ich also im Folgenden von „Pflegerinnen“ spreche, verstehe ich darunter auch MitarbeiterInnen im hauswirtschaftlichen Bereich der Spitex.

Aus diesen Aussagen der Pflegerinnen wird deutlich, dass Beziehungsarbeit im Verständnis meiner Gesprächspartnerinnen das Fundament einer guten Pflegearbeit und ein unverzichtbarer, notwendiger Bestandteil derselben ist. Dies gilt für die ambulante Pflege ganz besonders, da die Pflegerinnen automatisch mit dem sozialen Umfeld ihrer Klientinnen und Klienten konfrontiert werden, was die Intensität der Beziehungen ihrer Ansicht nach noch zusätzlich erhöht. Die Spitex-Mitarbeitenden sind ausserdem häufig die ersten Ansprech- und Vertrauenspersonen bei einer Vielzahl von Problemen: bei medizinischen und gesundheitlichen Problemen, aber auch beispielsweise bei Familien- oder Geldproblemen. Dies gilt nicht nur für die Klienten und Klientinnen der Spitex, sondern auch für deren Angehörige.

In den letzten Jahren haben marktwirtschaftliche Prinzipien im Bereich der ambulanten Pflege ganz klar an Bedeutung gewonnen. Mit der Einführung der neuen Pflegefinanzierung auf Anfang 2011 wurde die Konkurrenz zwischen Non-Profit und kommerziellen Spitexen gezielt gefördert. Für die Non-Profit-Spitex ist daher die ökonomische Effizienz zu einem zentralen Kriterium der Betriebsorganisation und der Ausgestaltung des Leistungsangebots geworden.

Mich hat es nun interessiert, wie die Spitex-Mitarbeitenden an der Basis diese zunehmende Ökonomisierung erleben. Die Ergebnisse meiner Forschung zeigen auf, dass die zunehmende Ökonomisierung im Bereich Spitex im Arbeitsalltag der Pflegerinnen deutlich spürbar ist.

Das Ausmass, bzw. die Intensität des ökonomischen Drucks wird jedoch in unterschiedlichem Ausmass erlebt. Ich werde später noch auf die Unterschiede zwischen verschiedenen Spitex-Organisationen zu sprechen kommen.

Wo zeigt sich der steigende ökonomische Druck im Spitex-Alltag?

- *Rationalisierung und steigender administrativer Aufwand:* Jede Handlung, jede Minute muss zugeordnet, dokumentiert und legitimiert werden. Der Druck von Seiten der Krankenkassen nimmt zu, es gibt immer wieder Probleme mit Krankenkassen, die die zur Verfügung stehende Zeit kürzen oder bestimmte Leistungen nicht bezahlen wollen.
- *Produktivitätsvorgaben:* Die Unterteilung in verrechenbare und unverrechenbare Zeit ist zu einer wichtigen Kategorie im Arbeitsalltag meiner Gesprächspartnerinnen geworden. Kurz zur Erklärung: Zur verrechenbaren Zeit gehören alle Leistungen, die der Klientin oder dem Klienten bzw. den Krankenversicherern in Rechnung gestellt werden können und die vom Kanton subventioniert sind. Unverrechenbare Zeit ist die Zeit, für die die Spitex-Organisation kein Geld bekommt (beispielsweise Schreibarbeiten, Vorbereitungsarbeiten wie Material zusammensuchen oder der Austausch zwischen den

Mitarbeitenden. Auch die Wegzeiten gehören grösstenteils zur unverrechenbaren Zeit, da sie nur mit einer Pauschale abgegolten werden).

Mehrere meiner Gesprächspartnerinnen erzählten, dass sie von den Betriebsleitungen Vorgaben erhalten bezüglich des prozentualen Anteils an verrechenbarer Zeit, die sie erreichen müssen, sogenannte Produktivitätsvorgaben. Durch die elektronische Zeit- und Leistungserfassung kann die Produktivität der Mitarbeitenden exakt berechnet und mit den vorgegebenen Werten verglichen werden.

Die Produktivitätsvorgaben setzten die Mitarbeitenden teilweise sehr stark unter Druck. Eine Frau erzählte mir zum Beispiel, dass es in ihrem Betrieb Mitarbeitende gäbe, die ihr Zeiterfassungsgerät ausschalten, bevor alle Arbeiten erledigt seien. Das bedeutet, dass Wegzeiten, Schreiarbeiten oder der Austausch mit Kolleginnen ausserhalb der bezahlten Arbeitszeit geleistet werden aus Angst vor zu viel „unproduktiver“, bzw. unverrechenbarer Zeit und davor, dafür kritisiert zu werden.

Hierzu ein Zitat von einer anderen Frau, die erzählt, dass der Geschäftsleiter so viel Druck gemacht habe mit diesen Produktivitätsvorgaben, dass sie sich teilweise überlegte, ob sie sich es noch leisten kann, auf die Toilette zu gehen oder eine kurze Trinkpause zu machen oder ob dann ihre Produktivität zu tief sinkt:

Was man einfach gemerkt hat, ist der Druck, der gekommen ist! Also erstens die Zeit. Da hat man dieses Gerät [Pocket PC, C.S.], das ist ja gut und praktisch... Aber der Geschäftsleiter, der konnte sicher gut rechnen, aber er konnte nicht mit den Leuten umgehen. Der kam dann beispielsweise jeweils an die Teamsitzungen und hat uns gesagt, wie viel unverrechenbare Zeit wir haben. Das ging dann für mich irgendwie auf einmal so weit, dass ich mir überlegt habe, wann ich auf die Toilette gehen darf! Dann musste ich mir sagen, das kann es einfach nicht sein, dass wir uns überlegen müssen, ob wir noch auf die Toilette dürfen oder nicht, darf ich noch etwas trinken oder nicht...! Da musste ich sagen, das geht wirklich zu weit! (Patrizia)

Die Ökonomisierung der Spitex-Arbeit führt in vielen Fällen zu einer deutlichen Verschlechterung der Arbeitsbedingungen. Besonders einschneidend ist in diesem Zusammenhang die zeitliche Prekarisierung. Diese findet auf zwei verschiedenen Ebenen statt: Erstens auf der Ebene der Anstellungsverhältnisse und zweitens auf der Ebene der Arbeitsbedingungen in der Praxis, d.h. in einem sehr grossen Zeitdruck im Arbeitsalltag.

Ich möchte vorausschicken und betonen, dass eine gewisse Flexibilität bezüglich der Arbeitszeiten von den Mitarbeitenden absolut problemlos akzeptiert wird. Das sei in der Spitex selbstverständlich.

In einigen Spitex-Betrieben, die ich kennengelernt habe, hat die zeitliche Flexibilisierung jedoch ein sehr prekäres Ausmass angenommen.

Hier ein Beispiel dazu: ein Auszug aus einer neuen Arbeitszeitregelung (Bestandteil der allgemeinen Anstellungsbedingungen), die in einer Spitex-Organisation 2011 in Kraft gesetzt wurde.

„Jede Mitarbeiterin kann unabhängig vom Anstellungsgrad [...] bis zu den Planungsdaten folgende Freiwünsche (kumulierbar) für den Dienstplan eingeben: 1 Wochenende pro Monat, 3 Wunschfreitage pro Monat (zwingend priorisiert), 1 fixen Abend pro Woche.
Betreffend der Wunschfreitage gelten folgende Prioritäten: 1. Priorität = wird wenn immer möglich berücksichtigt, sonst Rücksprache mit der Mitarbeiterin. 2. Priorität = wird berücksichtigt nach Möglichkeit der Planung, keine Rücksprache mit der Mitarbeiterin nötig. 3. Priorität = wenn möglich, unverbindlich.“

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ab einem 50 Prozent-Pensum kann an fünfeneinhalb bis sechs Tagen in der Woche für die Arbeit eingeteilt werden.

Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter ist dazu verpflichtet, jährlich bis zu zehn Prozent eines 100 Prozent-Pensums an Überzeit zu leisten.

An diesem Beispiel wird deutlich, dass die Mitarbeitenden mit sehr unregelmässigen Einsatzplänen konfrontiert sind. Dies bedeutet für sie, dass sie über sehr wenig Planbarkeit verfügen. Diese fehlende Planbarkeit macht die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben für viele sehr schwierig.

Neben der Prekarisierung auf der vertraglichen Ebene kommt es auch zu einem zunehmenden Zeitdruck bei der Arbeit. Die zur Verfügung stehenden Zeiteinheiten für bestimmte Leistungen sind sehr knapp berechnet und orientieren sich an den physischen Handlungen: für Beziehungsarbeit ist keine Zeit eingeplant. In vielen Betrieben herrscht zudem ein Personalmangel, insbesondere bei den diplomierten Pflegefachpersonen in der Behandlungspflege, was dazu führt, dass diese sehr dichte Einsatzpläne haben.

Mehrere Gesprächspartnerinnen erzählten ausserdem, dass bei der Einsatzplanung oft viel zu kurze Wegzeiten einberechnet würden. In zwei Organisationen ist es in Phasen mit einer sehr hohen Anzahl zu leistender Einsätze sogar schon so weit gegangen, dass gar keine Wegzeiten einberechnet wurden. Die Pflegenden mussten bei den sowieso schon sehr kurzen Einsätzen bei den Klientinnen und Klienten zu Hause noch zusätzlich Zeit einsparen. Dies führt dazu, dass die Mitarbeitenden oft unter sehr grossem Stress stehen.

Auch hierzu ein Zitat:

Alles ist bei dir! Du musst freundlich bleiben, aber du weisst nie, wie es in den Leuten wirklich aussieht. Manchmal bist du innerlich so im Stress und nach aussen sagst du immer noch, »machen Sie nur weiter, lassen sie sich Zeit«... Du musst das so machen, aber innerlich sieht es manchmal katastrophal aus! Du merkst, du solltest schon beim Übernächsten sein und du bist einer Kollegin noch eine Antwort schuldig und müsstest sie anrufen, aber du hast überhaupt keine Zeit... Das macht einen kaputt! [...] Manchmal hat man es ganz gut im Griff, und manchmal hat man wirklich nur Stress! Und man hat ja dann nicht einfach für sich selber einen Haufen Arbeit, sondern da ist ein Gegenüber, ich muss damit arbeiten... Das sind die Dinge, die einen fertig machen... (Petra)

Das Zitat macht deutlich, dass es sich um einen innerlichen Stress handelt, er darf nicht gezeigt werden, da dies sich ansonsten sehr negativ auf die Pflegequalität auswirken würde. Es wird deutlich, dass im Spitex-Alltag zwei unterschiedliche Zeitregimes aufeinander treffen: während der Einsätze sollen die Pflegenden geduldig sein, sich Zeit lassen mit den älteren Menschen, zwischen den Einsätzen müssen sie versuchen, Zeit aufzuholen. Diese extreme Enthythmisierung der Arbeit wird von den Pflegenden als sehr anstrengend und belastend empfunden.

Es ist also offensichtlich, dass die Beziehungsarbeit durch die Ökonomisierungstendenzen im Pflegewesen ganz besonders unter Druck gerät. Fast alle meine Gesprächspartnerinnen erzählten, dass ihnen teilweise die Zeit fehle, um eine ihren Ansprüchen genügende psychosoziale Betreuung ihrer Klientinnen und Klienten gewährleisten zu können. Diese Entwicklung macht ihnen Sorgen, da sie dadurch fundamentale Werte der Pflegearbeit in Frage gestellt sehen.

Auch hierzu noch zwei Zitate:

„Was ich schlimm finde ist, wenn es bei den Leuten einfach nur noch darum geht, wie rechnet man das ab, was ist das für eine Leistung? Dass man nicht mehr schaut, was diese Person braucht, dass man nicht einfach das machen kann, was sie braucht, damit sie sich wohlfühlt. Das sollte eigentlich im Vordergrund stehen.“ (Elisa)

Das Soziale ist total wichtig! Ich finde das total wichtig! Wir müssen ja immer alles dokumentieren, und zwar alles, was wir gemacht haben. Heisst es. Weil die Krankenkassen durch das RAI [elektronisches Leistungserfassungssystem, C.S.] Einblick haben in das, was wir machen. Und dann darfst du unter keinen Umständen schreiben, du hast einen Kontrollbesuch gemacht. Dabei ist das so wichtig! Bei Leuten, die sturzgefährdet sind oder am Vereinsamen sind! Dass du einfach einmal am Tag schnell vorbeigehen würdest. Und dann kannst du ja nicht nur schnell die Nase reinstecken und sofort wieder gehen. Du musst ja Kontakt aufnehmen mit ihnen. Und dass man das nicht einsieht! Ich denke dann immer, wenn sie selber einmal in diesem Alter sind... Ich weiss nicht, wer so Gesetze veranlasst! Es braucht doch etwas anderes! Und gerade jetzt, wenn es eine Überalterung der Gesellschaft gibt, und wenn das die Zukunft ist, dann muss man das doch irgendwie darauf ausrichten... Ich finde es einfach schade. (Carmen)

Ein weiterer zentraler Punkt ist, dass die Ökonomisierung der Spitex tendenziell zu einer Abwertung der professionellen Pflegearbeit führt. Die Mitarbeitenden der Spitex sind es sich gewohnt, sehr selbständig zu arbeiten und sehr viel Verantwortung zu tragen. Gibt man ihnen auf die Minute genau vor, wie viel Zeit sie für eine bestimmte Pflegeleistung brauchen dürfen, schränkt man sie in ihrer Handlungsfreiheit enorm ein und spricht ihnen die Kompetenz ab, in den individuellen Pflegesituationen einschätzen zu können, was eine pflegebedürftige Person braucht. Ausserdem kritisieren sie, dass quantitative Angaben wie beispielsweise die Produktivitätszahlen zwar Aufschluss über die Rentabilität einer Spitex-Organisation gäben, aber nichts über die Qualität der geleisteten Pflege aussagen können.

Sie stören allgemein sich sehr an der Dominanz quantitativer Kennzahlen in ihrem Arbeitsalltag. Es gehe ständig um Zahlen, um Rentabilität und Effizienz, um Kosten und um Sparen. Die Qualität und die eigentlichen Inhalte der Pflege treten dabei in den Hintergrund. Auch ihre Leistungen würden in erster Linie nach festgelegten ökonomischen Kriterien bewertet und erst in zweiter Linie aufgrund fachlicher Kriterien, was sie ebenfalls als Abwertung ihrer Arbeit interpretieren.

Diese Aussage einer meiner Gesprächspartnerinnen macht deutlich, dass die Situation, nicht so pflegen zu können, wie es ihrem fachlichen Wissen von guter Pflege entspricht und zudem als Fachperson nicht ernstgenommen zu werden, von den Pflegenden als sehr belastend und abwertend empfunden wird:

Im sozialen Bereich, wo immer mehr Druck kommt... Da ist ein irrsinniges Missverhältnis entstanden! Zwischen den Forderungen, zwischen dem, was wir bieten müssen und dem, was wir auch bieten können, und auch wüssten, wofür wir auch ausgebildet sind, wie es richtig wäre... Und wir können das nicht leisten! Das ist furchtbar! Da ist eine riesige Diskrepanz. Und ich glaube, Politiker und Ökonomen, die sich das schnell ausdenken, die können sich nicht vorstellen, was diese Leute arbeiten! Die können sich das nicht vorstellen! (Petra)

Sie stellt eine grosse Diskrepanz fest zwischen dem, was sie leisten sollten und wofür sie ausgebildet sind, und dem, was sie unter den aktuellen Bedingungen tatsächlich leisten können.

Die Pflegearbeit hatte immer mit der grundsätzlichen gesellschaftlichen Tendenz zur Abwertung der professionellen Pflegearbeit aufgrund ihrer Haushaltsnähe und ihrer sozialen Konstruiertheit als Frauenberuf zu kämpfen. Durch die Professionalisierung der Spitex seit den 90er Jahren konnte zwar bis zu einem gewissen Grad eine gesellschaftliche Aufwertung der Pflege als Beruf erreicht werden, die zunehmende Orientierung und Ausrichtung des Pflegesektors an Modellen der neoliberalen Wirtschaftsideologie stellt meiner Meinung nach jedoch wieder eine Entwicklung in die umgekehrte Richtung dar.

Unterschiede zwischen verschiedenen Spitex-Betrieben:

In meiner Forschung wurde deutlich, dass die Spitex-Organisationen generell einem zunehmenden ökonomisch begründeten Spar- und Rationalisierungsdruck ausgesetzt sind und dass die Mitarbeitenden mehrheitlich eine sehr kritische Einstellung dieser Entwicklung gegenüber einnehmen. Bezüglich des Ausmasses und der Folgen des ökonomischen Drucks sowie bezüglich der individuellen Bewertung dieser Tendenz durch meine Gesprächspartnerinnen gab es jedoch deutliche Unterschiede. Diese sind einerseits auf die Persönlichkeiten der Mitarbeitenden zurückzuführen, andererseits bestehen aber ganz offensichtlich grosse Unterschiede zwischen verschiedenen Spitex-Betrieben.

Ich bin aufgrund der von mir erhobenen Daten nicht in der Lage, zu erklären, warum der ökonomische Druck in einigen Non-Profit-Spitexen stärker zu spüren ist als in anderen. Dazu bräuchte man eine viel breitere und viel umfassendere Datenbasis. Meine Daten lassen es

jedoch zu, einige Thesen dazu zu formulieren, welche Faktoren einen Einfluss darauf haben, wie stark eine bestimmte Spitex-Organisation den ökonomischen Druck zu spüren bekommt. Ein bedeutender Faktor ist die Grösse und damit zusammenhängend die Organisationsstruktur der jeweiligen Spitex-Organisation. Je weiter weg eine Geschäftsleitung von der Pflegepraxis ihrer Mitarbeitenden ist, desto Grösser ist die Gefahr, dass sie Forderungen stellt, die in der Praxis nur schwer umgesetzt werden können.

Als ein weiterer wichtiger Faktor hat sich die individuelle Persönlichkeit der Leitungspersonen herauskristallisiert. Fast alle meiner Gesprächspartnerinnen haben Leitungswechsel miterlebt und erzählten, dass sich die Arbeitsbedingungen innerhalb derselben Organisation je nach Leitung sehr stark unterscheiden können. Je nach Einstellung und Philosophie, die eine Führungsperson vertritt, kann sie den ökonomischen Druck auf die Pflegenden verstärken oder abschwächen.

Einen grossen Einfluss auf die Arbeitsbedingungen haben auch Faktoren wie die jeweilige momentane Arbeitsbelastung, die Personalsituation einer Spitex oder die allgemeine Betriebskultur (Zusammenhalt des Teams, Möglichkeiten zu individuellen Absprachen bezüglich der Einsatzplanung). Diese Faktoren können die vertraglichen Flexibilitätsanforderungen massiv abschwächen.

Geographische Faktoren sind besonders hinsichtlich der Wegzeiten von Bedeutung. In ländlichen Regionen sind die Wege zwischen den Einsätzen teilweise sehr lang, weshalb sie in der Einsatzplanung zwingend berücksichtigt werden müssen. Für die Mitarbeitenden ist dies tendenziell angenehm, da sie weniger zeitlichem Stress ausgesetzt sind. Für die Spitex-Organisation sind die langen Wege jedoch ein negativer Kostenfaktor. Diese Ausgaben müssen an anderen Orten wieder eingespart werden. In der Stadt sind die Wege zwar ein kleinerer Kostenfaktor, für die Mitarbeitenden gibt es jedoch oft mehr Stress, da die Wegzeiten in der Planung teilweise ignoriert werden.

Ausserdem gibt es sicherlich auch rein ökonomische Faktoren, die sich auf unterschiedliche Spitexen unterschiedlich auswirken (z.B. dass die Stundentarife für die Spitex-Pflege im Rahmen der neuen Pflegefinanzierung von 2011 schweizweit vereinheitlicht worden sind, die Lohnkosten jedoch in den Kantonen sehr unterschiedlich sind). Dazu kann ich jedoch nicht mehr sagen, da ich mich nicht detailliert damit auseinandergesetzt habe.

Abschliessendes Fazit:

Dem Faktor „Zeit“ kommt in der gegenwärtigen Entwicklung im Bereich der Spitex eine grosse Bedeutung zu. Im ökonomisierten Pflegesektor treffen zwei gegensätzliche Logiken bezüglich „Zeit“ aufeinander. Aus der Perspektive einer möglichst guten Pflege ist die Zeit ein zentraler Faktor für die Pflegequalität. In der ökonomischen Logik hingegen ist Zeit sehr teuer und soll auf ein Mindestmass reduziert werden.

Aus einer rigiden Sparlogik heraus wird die Zeit, die den Pflegenden für ihre Arbeit zur Verfügung steht, immer weiter beschnitten. Die zeitlichen Ressourcen nach den physischen Tätigkeiten bemessen, für Beziehungsarbeit wird keine Zeit einberechnet.

Da die Beziehungsarbeit jedoch ein notwendiger Bestandteil der Pflege ist, muss sie in jedem Fall geleistet werden. In meiner Forschung hat sich deutlich gezeigt, dass die Betreuungs- und Beziehungsarbeit von den Pflegenden in der Praxis in grossem Umfang geleistet wird, auch wenn ihnen eigentlich aufgrund der Einsatzplanung dafür die Zeit fehlt. Allerdings wird die Beziehungsarbeit in nicht unbedeutendem Ausmass in Form von unbezahlter Arbeit geleistet. Einerseits wird ein Grossteil der Beziehungsarbeit unbezahlt geleistet, da sie für die Berechnung der Zeitvorgaben für einen Spitex-Einsatz keine oder nur eine sehr untergeordnete Rolle spielen. Da die Beziehungsarbeit offiziell nicht als Pflegeleistung anerkannt wird, wird sie von den Pflegenden unsichtbar und daher auch eigentlich unbezahlt geleistet. Mehrere Gesprächspartnerinnen verzichten ausserdem regelmässig auf Pausen, um einen zu eng geplanten Einsatzplan dennoch erfüllen zu können oder verbringen ihre Pausen bei Klientinnen und Klienten, um Zeit für einen Kaffee und ein Gespräch mit ihnen zu haben. Andere wiederum schalten – wie bereits erwähnt - ihr Zeiterfassungsgerät aus, bevor sie ihre Arbeit beendet haben.

Es lässt sich daher festhalten, dass die ausgeprägten zwischenmenschlichen Fähigkeiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex und die Bereitschaft zur individuellen Mehrarbeit den ökonomischen Druck gegenüber den pflegebedürftigen Personen deutlich abschwächen und es dadurch selbst unter schwierigsten Bedingungen ermöglichen, eine gewisse Pflegequalität aufrecht zu erhalten. In gewisser Weise kann das Erbringen unbezahlter emotionaler Arbeit als Widerstandsstrategie interpretiert werden, mit der die Pflegenden versuchen, gegenüber den ihnen anvertrauten pflegebedürftigen Personen die Konsequenzen der Ökonomisierung der Spitex abzuschwächen. Gleichzeitig ist es jedoch auch eine Form von Ausbeutung, da man ihnen für notwendige Arbeitsleistungen zu wenig Zeit zur Verfügung stellt.

Auch andere Studien zur Situation der Pflegenden in der Langzeitpflege kommen zum Ergebnis, dass der Zeitdruck und der Mangel an Zeit für die psycho-soziale Betreuung von Seiten der Pflegenden als das grösste Problem betrachtet werden. So hat zum Beispiel eine Studie aus dem Jahr 2002 (Künzi/Schär Moser 2002) zur Arbeitssituation im Pflegebereich im Kanton Bern rund 2000 beruflich Pflegende und rund 450 Geschäfts- und Pflegedienstleitungen in allen Institutions- und Organisationstypen befragt. Die Ergebnisse dieser Studie zeigen, dass bei den Pflegenden die quantitative Überforderung an erster Stelle der Arbeitsbelastungen steht. Als am belastendsten werden der Personalmangel in der Pflege und die daraus resultierenden Phänomene wie Zeitdruck und lange Arbeitszeiten erlebt. Ausserdem vertrat eine Mehrheit der befragten Pflegenden die Auffassung, dass die Qualität ihrer Arbeit unter dem Zeitdruck leidet. Sie befürchteten, dass sie durch den Stress die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten nicht mehr richtig wahrnehmen würden und dass somit die Gefahr steigen würde, dass Fehler passieren. Besonders der psycho-soziale Bereich könne aufgrund des Zeitdrucks oft nicht genügend abgedeckt werden. Beinahe die

Hälfte der Befragten gab an, dass sie ihre Arbeit nicht so ausführen können, wie es ihrem Verständnis von guter Pflege entsprechen würde. (Es ist nicht anzunehmen, dass sich die Situation in den vergangenen 10 Jahren verbessert hat. Eher im Gegenteil.)

Wenn man bedenkt, dass ein Grossteil der Motivation meiner Gesprächspartnerinnen für ihren Beruf auf der Überzeugung beruht, dass ihre Arbeit sehr sinnvoll ist und einen sehr hohen sozialen Wert hat, ist diese Entwicklung besonders einschneidend. Wenn sie ihren eigenen qualitativen Ansprüchen an ihre Arbeit aufgrund struktureller Faktoren nicht mehr gerecht werden können, verliert ihre Arbeit somit gleichzeitig auch viel an Sinnhaftigkeit und die Pflegenden können sich viel weniger stark mit ihrer Arbeit identifizieren. Es kommt zu einer Entfremdung der Arbeit und die Gefahr steigt, dass gut qualifizierte und sehr erfahrene Pflegende ihren Beruf aus Frustration aufgeben und dass der Beruf zudem auch für junge Leute an Attraktivität verliert.

Für eine respektvolle Pflege müssen daher die Pflegenden ebenso respektiert werden, wie die pflegebedürftigen Personen. Hier wird der Zusammenhang deutlich, der auch das Thema dieser Tagung ist: würdig altern (=gute Pflege) und würdig arbeiten in Pflege und Betreuung (= gute Arbeitsbedingungen) bedingen sich gegenseitig. Diesen Zusammenhang betonten auch meine Gesprächspartnerinnen immer wieder: Überarbeitete, gestresste Pflegende unter ständigem Zeitdruck können sich weniger auf die Pflegesituationen einlassen, haben weniger persönliche Ressourcen, um auf die Patientinnen und Patienten einzugehen. Die Beziehungsarbeit kommt zu kurz und die Gefahr, dass Fehler passieren, steigt.

Ein letzter Punkt, den ich hier noch erwähnen möchte, ist, dass es in den Gesprächen, die ich geführt habe, deutlich wurde, dass der neoliberale Diskurs im Gesundheitswesen sehr dominant ist und sich die Pflegenden gegenüber der Logik der Wirtschaftlichkeit und der Effizienz oft hilflos fühlen. Auch wenn sie sich bezüglich der momentanen Entwicklungstendenz der Spitex unbehaglich fühlen und dem Zwang zur Ökonomisierung gerne etwas entgegenhalten möchten, ist es ihnen oft unmöglich, gegen die scheinbar unabwendbaren Tatsachen der Zahlen und des Spardrucks zu argumentieren.

Es wäre meiner Ansicht nach daher wichtig, das Selbstvertrauen der Pflegenden zu stärken, indem man sie als Fachpersonen mit Expertenwissen ernst nimmt und diesen Diskurs selbstbewusst dem Diktat der angeblich zwingenden Sparmassnahmen entgegensetzt.