

## Frau Müller (84) – Ein gesundes Miteinander

Frau Müller lebt allein in ihrer Wohnung in Kriens. Sie ist selbständig und nimmt die Unterstützung der Spitex an Anspruch: bei der Körperpflege und im Haushalt. Seit einigen Monaten macht ihr eine akute Erkrankung zu schaffen. Diese ist mit häufigen Besuchen bei ihrer Hausärztin und verschiedenen Fachärzten verbunden – auch ungeplanten.

Letztere durchkreuzen nicht selten die Planung der Spitex. Die Pflegeeinsätze werden jeweils am Vortag von Teamleiterin Vera Trautmann koordiniert. Kurzfristige Änderungen haben einen Rattenschwanz an Anpassungen am Einsatzplan zur Folge. So müssen Besuche bei Kund:innen, direkt vor oder nach Frau Müller verschoben oder verkürzt werden.

Aber Frau Müller ist kein Einzelfall: Pro Tag gibt es rund 15 kurzfristige Wechsel aufgrund von unvorhergesehenen Terminen auf Kund:innenseite: eine echte Herausforderung für die Spitex-Planer:innen. Für sie heisst es, ungemein beweglich zu sein und dabei die Bedürfnisse der Kund:innen und der Mitarbeitenden im Auge zu behalten. Flexibel sind aber auch die Kund:innen – etwa, wenn Besuchszeiten sich plötzlich ändern oder sie von verschiedenen Pflegenden betreut werden.

Für die Spitex Kriens bleibt klar: Die Wünsche der Kund:innen stehen an erster Stelle und werden wenn immer möglich erfüllt. Zugleich darf die Flexibilität der anderen Kund:innen und der Mitarbeitenden nicht überstrapaziert werden – ein hoher Anspruch.

Frau Müller weiss, was ihre ungeplante Arzttermine für die Spitex bedeuten. Umso mehr schätzt sie die Unterstützung der Pflegenden und deren Flexibilität. Und beim Planungsteam weiss man, dass kurzfristige Änderungen oft unvermeidbar sind. Das gegenseitige Verständnis ist also gross. Dieses Miteinander prägt die Beziehung zwischen der Spitex Kriens und Frau Müller – und vieler anderer langjähriger Kund:innen.

