

Schichtarbeit in Familien

Immer mehr in- und ausländische Firmen drängen in den Markt der 24-Stunden-Betreuung von alten, pflegebedürftigen Menschen in der Schweiz. Die Firma HausPflegeService GmbH mit Sitz in Mönchaldorf ist bereits seit 2006 in diesem Geschäft tätig. Sie vermittelt sogenannte SenioPairs (in Anlehnung an Au-Pair-Mädchen für Kinder). Bei dieser Arbeit in Familien mit Betagten wechseln sich Frauen aus Sachsen in Schichten von zwei oder drei Wochen ab.

Karin Meier // Die Geschichte der Firma HausPflegeService GmbH beginnt mit der persönlichen Betroffenheit ihres Gründers Hanspeter Stettler. Seine Mutter musste gegen ihren Willen die letzte Zeit ihres Lebens in einem Heim verbringen. Unhaltbarer Zustand und Marktlücke in einem, fand der gelernte Psychiatriepflegefachmann. 2006 gründete er deshalb die Firma HausPflegeService.

Inzwischen führt er das Unternehmen gemeinsam mit seiner Schwägerin Margaretha Stettler und kann für die Vermittlung von Rund-um-die-Uhr-Betreuung auf rund 110 Frauen aus Sachsen zurückgreifen. Das Bundesland liegt ganz im Osten Deutschlands an der Grenze zu Polen. Die Betreuerinnen sind vorwiegend

**Firmengründer Hanspeter Stettler:
«Jede zehnte Betreuerin und jeder zehnte Kunde ist schwierig.»**

zwischen 45 und 65 Jahre alt. Vom beruflichen Hintergrund her bilden sie eine bunte Mischung: Von der Hausfrau über die Zahntechnikerin und Zoowärterin bis zur Altenpflegerin und Krankenpflege-Lehrerin sind zahlreiche Berufe und Tätigkeiten vertreten.

Zwei Betreuerinnen im Wechsel

Das primäre Ziel der Betreuerinnen sei es, den reibungslosen Ablauf eines Haushaltes hier in der Schweiz sicherzustellen, erklären die Stettlers. Zu den Aufgaben der Frauen im Haushalt eines alten Menschen oder eines alten Ehepaares gehörten des-

halb die Zubereitung von Essen, das Waschen, Bügeln und Putzen, aber auch das Führen eines Verlaufs-Tagebuchs und die Terminkoordination mit allen, die an der Betreuung beteiligt seien. Das können u.a. Familienmitglieder, Hausarzt/Hausärztin, therapeutische Fachleute und Spitex-Mitarbeitende sein. Pflegeleistungen, beispielsweise das Waschen des Kunden oder das Richten von Medikamenten, übernehme die Betreuerin nur mit entsprechender Ausbildung, ansonsten sei dies Aufgabe der Spitex, halten die Stettlers fest.

Bei der 24-Stunden-Betreuung wechseln sich in der Regel zwei Betreuerinnen aus Sachsen in zwei- oder dreiwöchigen Schichten ab. Das heisst, eine Frau lebt zwei oder drei Wochen im Haus oder in der Wohnung des Kunden hier in der Schweiz und reist dann für die gleiche Zeitdauer zurück nach Deutschland, während die zweite Frau die Arbeit in der Schweiz übernimmt. Nach der Rechnung von Stettlers ergibt das für jede Frau ein monatliches Pensum von 80%.

Freizeit in Deutschland

Trotz ihrer Anwesenheit rund um die Uhr sollen die Betreuerinnen tagsüber nicht mehr als acht Stunden arbeiten, und Nacharbeit sei nur bei speziellen Vereinbarungen vorgesehen, sagt Hanspeter Stettler. Die Freizeit finde vorwiegend in Deutschland statt. Im Schweizer Haushalt hätten die Betreuerinnen Anrecht auf ein bis zwei Stunden Auszeit pro Tag und ein bis zwei freie Nachmittage pro Woche.

Laut Angaben der beiden Geschäftsführer erfolgt die Entlohnung der Betreuerinnen und Betreuer gemäss dem Normalarbeitsvertrag für Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in der Hauswirtschaft (NAV Hauswirtschaft), der am 1. Januar 2011 in Kraft getreten ist und mit Ausnahme des Kantons Genf in der ganzen Schweiz gültig ist. Je nach Qualifikation der Angestellten schreibt er einen Mindeststundenlohn zwischen 18.20 und 22 Franken vor.

Für die 80%-Anstellung der «Rund um die Uhr»-Betreuerinnen bedeutet dies einen Brutto-Monatslohn zwischen 2545.20 und 2997.70 Franken. «Hinzu kommt je nach Komplexität der Aufgabe und der physischen und psychischen Belastung eine individuelle Kundenzulage», sagt Margaretha Stettler, «abgezogen werden die obligatorischen Sozialversicherungen, eine Pauschale von 33 Franken im Tag für Kost und Logis und die Transportkosten von Sachsen in die Schweiz und zurück.» Diese Transporte würden von der Firma organisiert und finanziell unterstützt, so

dass die Betreuerinnen pro Weg nur 15 Euro bezahlen müssten, fügt Margaretha Stettler hinzu.

Einbezug der Familie

Hanspeter Stettler legt Wert darauf, dass in seiner Firma nach dem Konzept «Family Nursing» gearbeitet wird. Das Konzept wurde von der in Amerika tätigen Pflgeethoretikerin Marie-Luise Friedemann entwickelt: «Sie betrachtet den Patienten nicht als ein von seinem Umfeld losgelöstes Individuum, sondern als Teil eines sozialen Systems, der Familie. Eine Betreuung bezieht deshalb immer die ganze Familie mit ein und zielt darauf ab, das Wohlergehen aller Beteiligten zu fördern.»

Auch hier verweist Hanspeter Stettler auf ein Schlüsselerlebnis aus den Anfängen der Firma: «Die Kinder eines Kunden waren wegen unterschiedlicher Auffassungen über den Verbleib ihres Vaters daheim so zerstritten, dass der Kunde darunter litt. Und wir waren froh, hatten wir mit dem einen Sohn nichts zu tun.» Als er auf der Suche nach einem umfassenden Pflegekonzept auf Friedemanns Ansatz stiess, seien ihm die Augen aufgegangen, sagt Stettler. Heute würde er in derselben Situation ganz anders reagieren und sich mit allen Beteiligten an einen Tisch setzen, um die Bedürfnisse auszuloten und eine von allen mitgetragene Lösung zu finden.

Für diese Aufgabe gibt es jetzt in der Firma Hauspflegeservice vier Beraterinnen. Bei einem neuen Auftrag erarbeiten sie gemäss Hanspeter Stettler mit dem Kunden und dessen Familie ein individuelles Betreuungskonzept: «Sie überwachen das Konzept laufend und unterstützen die Betreuerinnen, die Kunden und ihre Familie vor Ort.» Zu dem Aufgaben der Beraterinnen gehört auch die Neuplatzierung der Betreuerinnen, was nicht nur dann notwendig wird, wenn die Chemie nicht stimmt, sondern auch in Situationen, in denen das Kompetenzprofil der Betreuerin nicht mehr den Kundenanforderungen entspricht.

Kundin nach zwei Schlaganfällen

Eine der vier Beraterinnen ist Pia Meury. Sie leitete einst den Pflegedienst einer Spitex-Organisation und begleitete später als Case Managerin Langzeitkranke bei der Arbeitsintegration. Pia Meury nimmt mich mit zu einer Kundin der Firma HausPflegeService. Die ältere Frau lebt im Zürcher Unterland. Sie ist nach zwei Schlaganfällen linksseitig gelähmt, wird durch eine Magensonde ernährt und braucht Unterstützung durch den Hausarzt, einen Neurologen, eine Ergotherapeutin, eine Physiotherapeutin, eine Logopädin und die Spitex.

Weil weder die Pflege- und Haushaltsarbeiten noch die Terminkoordination dem Ehemann zugemutet werden können, die Frau aber zu Hause leben möchte, hat sich die Familie, zu der vier Töchter gehö-



Bild: Karin Meier

ren, für eine Betreuung durch die Firma HausPflegeService entschieden.

Als wir im ruhigen Einfamilienhausquartier vorgehen, treffen wir zuerst die Betreuerin Christine Brückner aus Deutschland. Sie führt den Hund des Ehepaares spazieren. Im Haus erwarten uns dann der Ehemann und eine der Töchter. Vorerst aber führt mich Christine Brückner in ihr Zimmer mit Bett, Schreibtisch und Fernseher und erzählt mir von ihrem Arbeitsalltag: Um sechs Uhr beginnt sie mit der Verabreichung der Sondennahrung, der Zubereitung des Frühstücks für den Ehemann und dem Zermörsern der Medikamente für die Kundin. Danach hat Brückner eine Stunde Kaffeepause, bevor es weiter geht mit den Vorbereitungen fürs Mittagessen. Dann folgen Haushaltsarbeiten und Spazierengehen mit dem Hund – und schon ist es wieder Zeit für das Kochen des Abendessens, die Medikamentenabgabe, für die Abendtoilette der Kundin und die Nachführung des Betreuungs-Tagebuchs.

Christine Brückner verrichtet ihre Arbeiten nach einem «klaren Leistungsauftrag», der für alle Beteiligten einsehbar ist. Zudem fungiert sie «als Drehscheibe» für alle therapeutischen Fachleute, die Hausbesuche machen: Die Physiotherapeutin bewegt die Kundin regelmässig, die Ergotherapeutin macht mit ihr Gedächtnis- und Sprachübungen und die Logopädin ist für die Schlucktherapie verantwortlich. Die Spitex wiederum richtet die Medikamente und wechselt einmal täglich den PEGSondenverband.

Einmal etwas anderes machen

Christine Brückner ist 57 Jahre alt und Mutter von fünf erwachsenen Kindern. Sie arbeitet seit anfangs Jahr

Hanspeter Stettler und seine Schwägerin Margaretha Stettler führen die Firma HausPflegeService.



Für Schichten von jeweils zwei Wochen kommt Christine Brückner aus dem Osten Deutschlands in die Schweiz, um hier pflegebedürftige Betagte zu betreuen.

für die Firma HausPflegeService. Bei der Kundin im Zürcher Unterland leistet sie jetzt ihre zweite Schicht. Die Arbeit hier gefalle ihr, sagt sie. Nach 15 Jahren eigener Ergotherapiepraxis wollte sie noch einmal etwas anderes machen. Der 12-Stunden-Tag in der Praxis sei anstrengend gewesen, und ihren Mann habe sie so auch nicht mehr gesehen als jetzt, erklärt sie. Nun sei sie halt für zwei Wochen jeweils ganz weg, dafür dann aber auch zwei Wochen ganz zu Hause.

Sicherheit und Erleichterung

Einsam sei sie hier nicht, sagt die gelernte Pflegefachfrau: Mit der Familie verstehe sie sich gut, und an ihrem freien Nachmittag zeige ihr eine der Töchter die Schweiz, während eine andere den grossen Wochenputz erledige und eine schweizerische Spezialität koche. Jetzt aber muss Christine Brückner zurück an die Arbeit. Unter anderem hat sie für die anstehende Schlucktherapie der Logopädin die Häppchen vorzubereiten.

Den Töchtern vermittelt die Anwesenheit von Christine Brückner «viel Sicherheit, aber auch Erleichterung», weil so für die Eltern die Lösung gefunden werden konnte, die ihnen am meisten zusagt. Und das in kurzer Zeit: Pia Meury besuchte die Familie in Bad Zurzach, wo sich die Kundin nach ihrem zweiten Schlaganfall aufhielt, und organisierte innert 14 Tagen eine Betreuerin. «Wir fühlten uns als Angehörige ernst genommen», hält die Tochter fest. Sie freut sich besonders darüber, dass die Mutter zu Hause ihren gewohn-

Der Ehemann der betreuten Patientin: «Frau Brückner ist sehr diskret, und für meine Frau ist das die beste Lösung.»

ten Tagesablauf wieder aufnehmen konnte und sich nicht mehr den teils rigiden Abläufen einer Klinik unterziehen muss: «Das Schlucktraining fing bereits am frühen Morgen mit Kartoffelstock an. Daheim können wir die Therapie mit Häppchen durchführen, die ihr schmecken, und das zu einer angenehmeren Zeit.»

Monatlich rund 9000 Franken

Auch der Ehemann zeigt sich mit dem Arrangement unter dem Strich zufrieden: «Es ist schwierig, eine fremde Person dauerhaft im Haus zu haben, aber Frau Brückner ist sehr diskret, und für meine Frau ist dies die beste Lösung.» Diese Lösung hat allerdings ihren Preis: Die private Betreuung mit zwei Betreuerinnen in zweiwöchigen Schichten und einer Beraterin kostet monatlich rund 9000 Franken. Und darüber hinaus noch viel Zeit seitens der vier Töchter. Denn trotz 24-Stunden-Betreuung kümmern sie sich neben ihren eigenen Familien und ihren beruflichen Engagements intensiv um ihre betagten Eltern und um manches im Haus – vom Grosseinkauf über das Putzen bis zu den Reparaturen.

Nicht in jedem Fall läuft die Betreuung allerdings so rund wie in diesem Vorzeigebeispiel. Das fängt schon damit an, dass die Arbeit in zwei- oder dreiwöchigen Schichten nicht für alle geeignet ist – «trotz einer Intensivwoche», während der die angehenden Betreuerinnen gemäss Stettlers auf ihre Aufgabe vorbereitet werden. Zu gross ist mitunter die Einsamkeit, zu belastend die Betreuung von Demenzkranken. Und hilft die Familie nicht mit, bleibt (zu) vieles an den Betreuerinnen hängen. «Jede zehnte Betreuerin und jeder zehnte Kunde ist schwierig», stellt Hanspeter Stettler fest.

➔ www.hauspflegeservice.ch