



Hochgesteckte Ziele übertroffen

«Wir alle konnten die hochgesteckten Ziele
gemeinsam erreichen – sogar noch übertreffen.»

Markus Reck, Geschäftsleiter

Wie war der Start bei Spitex Zürich Sihl?

Markus Reck: Sehr spannend! Meine Vorgängerin hatte die Übergabe vorbildlich vorbereitet und mich gut eingeführt. Dafür bin ich ihr sehr dankbar. Ich konnte sympathische, engagierte Menschen kennenlernen, die mich sofort akzeptiert und mit den Eigenheiten der Organisation vertraut gemacht haben. Ich habe einen sehr gut organisierten Betrieb mit klaren Strukturen und Prozessen vorgefunden. Nach einer ersten Analyse haben wir gemeinsam einige Initiativen neu oder wieder angestossen, um weiterhin erfolgreich zu bleiben.

Wie war das Ergebnis im letzten Jahr?

Markus Reck: Wir konnten die hochgesteckte Ziele erreichen, ja sie sogar nochmals übertreffen. Zu diesem Ergebnis haben alle im Betrieb beigetragen – Hauswirtschaftsmitarbeitende, Pflegefachleute, Team- und Fachcoaches, die Spezialdienste und viele, die im Hintergrund tätig sind. Besonders stolz macht mich, dass wir auch im operativen Geschäft positiv abschliessen konnten. Es ist uns als Spitex gelungen, uns in einem Umfeld zu verbessern, das durch aktive Mitbewerber und die Corona-Pandemie geprägt war. Dafür müssen alle am gleichen Ende desselben Stricks ziehen, was bestens geklappt hat!

Thomas Küng: Unsere Leistungen haben insgesamt und übers ganze Jahr gesehen im Durchschnitt um 4,5 Prozent zugenommen. Wir können – einmal mehr – ein positives Ergebnis präsentieren. Es ist uns also erneut gelungen, die richtige Balance zwischen Aufwand und Ertrag zu finden. Sehr erfreulich ist, dass wir unsere

Fortschritte im Sinne einer kontinuierlich positiven Entwicklung festigen konnten.

Was waren die markantesten Ausgaben?

Thomas Küng: Bei einer Spitex natürlich der Personalaufwand. Wir konnten erfolgreich zusätzliches Personal rekrutieren. So viele Mitarbeitende wie letztes Jahr, 414 per 31. Dezember 2021, waren noch nie bei uns angestellt. Digitalisierung ist auch bei uns ein Thema, deshalb haben die Informatik- und die Kommunikationskosten ebenfalls zugenommen.

Und die Höhepunkte auf der Ertragsseite?

Thomas Küng: Anfang 2021 konnten wir viel mehr Stunden leisten und der Ertrag stieg phasenweise um über 8 Prozent. Auf das eher überraschende «Sommerloch» folgte im letzten Quartal wieder eine rege Nachfrage nach allen Spitex-Leistungen.

Welches waren die wichtigsten Projekte?

Markus Reck: Mitte Jahr haben wir mit dem Projekt «Hauswirtschaft und Betreuung» begonnen. Es geht darum, in diesem Bereich die Teams zu stärken und die Leistungen noch besser zu entwickeln. Das Angebot ist für unsere Kundinnen und Kunden wichtig und erhöht ihre Lebensqualität im Alltag markant.

Thomas Küng: Seit Mitte 2021 arbeitet ein neuer IT-Leiter bei uns. Er und sein Team haben intensiv in die Stabilität der Infrastruktur und in die Sicherheit investiert.

Margit Schneider: Bei der Fach- und Pflegeentwicklung haben wir die Rollen der Fachcoaches, der APNs und der Teamcoaches nochmals geschärft und ihr Zusammenspiel sowie ihr Wirken in die Organisation verbessert.

Anne Messinger: Das Thema «Diversität» hat uns beschäftigt. Im Zuge der Auseinandersetzung mit dem Thema haben wir uns für das Swiss LGBTI-Label beworben. «Diversität» verstehen wir umfassend. Es geht um Religion, Hautfarbe, Sprache, Herkunft, Alter, sexuelle Orientierung und so weiter.

Markus Reck: Uns war ein verstärkter Auftritt in der Stadt und für die Bevölkerung wichtig. Mit Ständen waren wir am Spitex-Tag Anfang September in den Quartieren präsent und haben die Inseratekampagne neu quartierbezogen ausgerichtet.

Spitex Zürich Sihl hat intensiv an ihrer Feedback-Kultur gearbeitet. Was soll damit erreicht werden?

Anne Messinger: Spitex Zürich Sihl ist eine agile Netzwerkorganisation mit einem hohen Anteil an Eigenverantwortung und grossem Gestaltungsspielraum. Das verlangt von allen Mitarbeitenden stete Lern- und Entwicklungsprozesse. Dazu gehören Rückmeldungen, auch von Teamkolleginnen und -kollegen. Damit ehrliche Feedbacks möglich sind, braucht es als Basis viel Vertrauen. Und umgekehrt: Ehrliche Feedbacks sind nur auf der Basis von Vertrauen möglich.

Warum ist eine gute Feedback-Kultur gerade für eine Spitex-Organisation wichtig?

Anne Messinger: Durch regelmässige, ehrliche und gegenseitige Feedbacks entsteht ein gemeinsames Bild für die Zusammenarbeit. Wie wichtig diese ist, hat gerade die Pandemie gezeigt. Mich hat gefreut zu sehen, wie die Teams einander standortübergreifend ausgeholfen haben.

Margit Schneider: Das stimmt! Diese positive Entwicklung und Stärkung der Zusammenarbeit sind die Früchte unserer Organisationsentwicklung. Wir haben uns hier in den letzten drei Jahren stark verbessert. Die Zusammenarbeit ist nicht nur standortübergreifend besser geworden – auch diejenige in den Teams zwischen den Rollen und Funktionen hat sich positiv entwickelt. Noch sind wir nicht am Ziel. Die Spitex-Mitarbeitenden sollen motiviert sein, damit wir ausreichend und engagiertes Personal haben. So bekommen die Kundinnen und Kunden in den Quartieren genau die Leistungen, die ihnen zustehen – mit Einfühlungsvermögen und in hoher

Qualität.

Wie gut findet Spitex Zürich Sihl geeignetes Personal?

Anne Messinger: Unsere Mitarbeitenden leisten einen extremen Einsatz, wenn es darum geht, die Kundinnen und Kunden zu pflegen und zu betreuen, einander zu helfen, einzuspringen und sich gegenseitig zu unterstützen. Hier wird täglich Hervorragendes geleistet. Es ist ein überdurchschnittliches Engagement für unsere Kundinnen und Kunden zu spüren. Zur Frage: Ja, wir finden immer wieder geeignetes Personal, leider haben wir – wie viele andere Betriebe im Gesundheitswesen – auch immer noch offene Stellen. Mit der Organisationsentwicklung haben wir nachhaltig in die Attraktivität als Arbeitgeberin investiert. Wir vermitteln dies in unseren Employerbranding-Kampagnen, die wir zusammen mit Spitex Zürich Limmat machen.

Thomas Küng: Hätten wir letztes Jahr mehr Personal gehabt, wäre das Ergebnis noch besser ausgefallen.

Was tun Sie für den Zusammenhalt und die Motivation des Personals?

Markus Reck: Im Sommer konnten wir unter strengen Corona-Schutzmassnahmen unser Personalfest auf der Panta Rhei mit einer Zürichsee-Rundfahrt organisieren. Am Spitex-Tag haben die Mitarbeitenden an Ständen den Dialog mit der Bevölkerung in den Quartieren gepflegt und hatten viel Spass dabei. Beim Anlass «Kaffee & Kuchen» konnten viele mitwirken und unseren Kundinnen und Kunden eine grosse Freude machen. All diese Massnahmen haben die Mitarbeitenden mit grossem Engagement organisiert und mitgetragen. Sie wirken auch als Kitt und stärken die Organisationskultur. Eine Folge ist, dass unsere Mitarbeitenden Kolleginnen und Kollegen ausserhalb der Organisation ansprechen und fragen, ob sie auch für uns arbeiten wollen.

Wie viele Mitarbeitende konnten so letztes Jahr rekrutiert werden?

Anne Messinger: Mehr als ein Dutzend Stellen konnten wir so besetzen.

Wir haben von der Organisationsentwicklung gesprochen. Was haben die Kundinnen und Kunden davon?

Margit Schneider: Die Kundinnen und Kunden sind messbar zufriedener geworden. Das hat die Befragung zur Kundenzufriedenheit gezeigt: 87 % haben angegeben, dass sie sich respektvoll behandelt fühlen. Ebenso viele würden uns einem Freund oder einer Freundin weiterempfehlen. Und nochmals so viele melden zurück, dass die Betreuung durch Spitex Zürich zum Wohlbefinden beitrage. Das sind sehr erfreuliche Ergebnisse.

Anne Messinger: Noch ein Punkt: Unsere Fluktuationsrate ist gegenüber dem Vorjahr deutlich gesunken. Das bedeutet mehr Ruhe und eine kontinuierliche Entwicklung in der Organisation sowie stabilere Beziehungen zu den Kundinnen und Kunden.

Was sind die Herausforderungen im Jahr 2022?

Markus Reck: Unser grosses Thema ist natürlich das Zusammengehen mit Spitex Zürich Limmat. Die neue Organisation hat viel Potenzial für die Zukunft. Die Arbeitsverträge aller Mitarbeitenden werden übernommen. Doch noch wichtiger ist: Wir pflegen, betreuen und unterstützen jeden Tag unsere Kundinnen und Kunden zuverlässig und empathisch bei sich zuhause. Das werden wir auch in Zukunft weiterhin und als starke und zuverlässige Spitex-Organisation tun.



«Wir sind eine agile Netzwerkorganisation mit viel Eigenverantwortung und grossem Gestaltungsspielraum.»

Anne Messinger, Leitung Human Resources



«Es gelang erneut, die richtige Balance zwischen Aufwand und Ertrag zu finden. Hier konnten wir unsere Fortschritte festigen.»

Thomas Küng, Leitung Finanzen und Services



«Die Kundinnen und Kunden sind messbar zufriedener geworden. Das ist sehr erfreulich.»

Margit Schneider, Leitung Zentrumsmanagement