

Mitarbeitende mit viel Herzblut

Im Rahmen der Fusion hat Spitex Zürich in den letzten zwei Jahren ein neues Betriebsmodell entwickelt. Es stellt die Spitex-Teams mit ihren Bedürfnissen in den Mittelpunkt. Damit legt es die Basis dafür, dass die Mitarbeitenden jeden Tag die qualitativ beste Leistung bei den Kundinnen und Kunden erbringen können. CEO Markus Reck schaut im Interview auf die letzten beiden Jahre zurück, während derer das Teamflex-Modell entwickelt wurde.

Was ist das Teamflex-Modell?

Es ist ein modernes, teamorientiertes Betriebsmodell für unsere Spitex-Organisation, das auf die Bedürfnisse der Kernteams sowie der Mitarbeitenden abgestimmt ist. Mit Teamflex können wir gut auf die unterschiedlichen Anforderungen der Teams eingehen und den Mitarbeitenden verschiedene Arbeitsmodelle anbieten.

Mit Teamflex können Teams autonom oder assistiert arbeiten. Was heisst das?

Autonom zu arbeiten, heisst, dass die Teams aus einer Liste von Zusatzaufgaben auswählen können, wie viel Eigenverantwortung sie neben ihren Kundeneinsätzen übernehmen wollen. Zu den Zusatzaufgaben gehören beispielsweise die Einsatzplanung, Qualitätssicherung, Sitzungsleitung etc. Für die Kundinnen und Kunden hat es keinen Einfluss, wie die Teams organisiert sind. Unsere Kernleistung ist die Pflege, Betreuung und Hilfe im Haushalt. Das sind unsere Hauptaufgaben und diese dürfen durch das Erfüllen von Zusatzaufgaben nicht leiden. Wir gehen davon aus, dass unser Teamflex-Modell einen positiven Effekt auf die Motivation und das Engagement der Mitarbeitenden hat.

Was hat Spitex Zürich bewogen, ein Teamflex-Modell zu entwickeln und einzuführen?

Spitex Zürich mit ihren rund 1 500 Mitarbeitenden an über 20 Standorten ist eine Organisation, die aus den zwei grossen Spitex-Organisationen der Stadt Zürich entstanden ist. Während der Fusion haben wir uns

gefragt, wie können wir die beiden Kulturen zusammenführen und gleichzeitig bei den Kundinnen und Kunden eine optimale Leistung erbringen? Wie können wir den Mitarbeitenden gerecht werden? Was erwarten sie alle in Zukunft von uns? Durch den Fusionsprozess des Zusammengehens hat uns das Motto «1 + 1 = 3» begleitet. Das heisst: Es soll nicht drei, sondern eine neue Organisation geben, die nach vorne schaut, die Zukunft gestaltet und Lösungen für die Herausforderungen sucht, die auf uns zukommen werden.

Was sind die langfristigen Ziele beim Teamflex-Modell?

Wir haben das Teamflex-Modell eingeführt und analysieren laufend, was funktioniert und was läuft weniger gut, und korrigieren, wo Handlungsbedarf besteht. Unser flexibles Betriebsmodell macht es möglich, dass Spitex Zürich ein Leben lang die richtige Arbeitgeberin ist. Jemand macht beispielsweise bei uns die Lehre, will später an eine weiterführende Fachschule, dann kommen Kinder und der Wunsch, ein bisschen weniger zu arbeiten. Die Kinder werden grösser und die Mitarbeiterin oder der Mitarbeiter will sich wieder mehr einbringen, will mehr arbeiten. All das kann sie oder er bei Spitex Zürich tun. Darauf ist das Teamflex-Modell abgestimmt.

Was hat Sie persönlich am meisten bei der Entwicklung des Modells beeindruckt?

Mich hat beeindruckt, mit welchem Engagement sich unsere Mitarbeitenden in den partizipativen Entwicklungsprozess eingebracht haben. Heute stehen wir an einem Punkt, an dem wir zusammen diskutieren und lachen können. Und ich sehe, mit wie viel Herzblut unsere Spitex-Mitarbeitenden Tag für Tag bei unseren Kundinnen und Kunden im Einsatz sind.

Das Interview mit Markus Reck gibt es auch zum Reinhören. [spitex-zuerich.ch/GBinterview](#)

Unsere nächsten Events



3. Juni
12.30 - 13.15 Uhr

Rollator-Service
Spitex Zürich-Standort
Oerlikon-Seebach
ohne Anmeldung



10. Juni
11.00 - 13.00 Uhr

Handy-Café
Kirchgemeindehaus
Kirchenkreis 3
Zentrum im Gut
Anmeldung telefonisch
unter 058 329 50 00



8. Juli
11.00 - 13.00 Uhr

Handy-Café
Kirchgemeindehaus
Zürich Unterstrass
Anmeldung telefonisch
unter 058 329 50 00



19. August
11.00 - 13.00 Uhr

Handy-Café
Kirchenkreis 3
Zentrum im Gut
Anmeldung telefonisch
unter 058 329 50 00



16. September
11.00 - 13.00 Uhr

Handy-Café
Kirchgemeindehaus
Zürich Unterstrass
Anmeldung telefonisch
unter 058 329 50 00

Mehr Informationen zu unseren
Veranstaltungen: [spitex-zuerich.ch/events](#)



Impressum
Spitex Zürich
Altstetterstrasse 124
8048 Zürich
[www.spitex-zuerich.ch](#)

© 2025 Spitex Zürich
Alle Rechte vorbehalten

Möchten Sie den Newsletter elektronisch erhalten?

Dann bestellen Sie diesen unter:
[spitex-zuerich.ch/newsletter](#)



Wissensquiz

1. In welcher Altersgruppe hat Spitex Zürich die meisten Kundinnen und Kunden?

40 – 59	B
60 – 79	R
80 – 89	C

2. Wie heisst das Betriebsmodell von Spitex Zürich?

Teamcare	H
Teamflex	A
Teamwork	S

3. Wie viele Teams umfasst Mental Care?

drei	I
fünf	F
neun	T

4. Wie heisst das Programm des Vereins Spitex Zürich?

Galaxie	Q
Milchstrasse	S
Sternstunden	E

Frage	1	2	3	4
Buchstabe				

Senden Sie uns das Lösungswort und Ihre Adresse bis zum 26. Juni per E-Mail an marketing@spitex-zuerich.ch und gewinnen Sie einen von fünf Migros-Gutscheinen à 20 Franken. Mit der Teilnahme erklären Sie sich einverstanden, dass wir Ihre Kontaktdaten für interne Zwecke speichern. Die Daten werden nicht an Dritte weitergegeben.

NEUIGKEITEN VON SPITEX ZÜRICH

Spitex-Einblicke



Psychosoziale Spitex: Hilfe, die Sicherheit gibt

An einem ruhigen Nachmittag betreten wir ein einladendes Reihenhäuschen. Claudia Fischer* wohnt im Moment hier. Sie begrüsst uns mit nervöser Stimme, von der sie mit einem herzlichen Lächeln ablenkt. «Ich bin ein warmer Mensch, tolerant und grosszügig. Ich liebe es zu schwimmen und zu lesen – das hilft mir, mich zu entspannen.»

Der Alltag stellt sie immer wieder vor Herausforderungen. Themen wie Selbstwert, Identitätsfragen oder der Umgang mit Gefühlen sind zentral. Dabei ist die psychosoziale Spitex für sie eine verlässliche Stütze. Denn in schwierigen Momenten begleitet sie Samuel Font, Pflegefachmann HF Psychosoziale Pflege bei Spitex Zürich. «Er hilft mir, mir bewusst zu machen, dass ich Entscheidungen treffen darf und kann. Das nimmt den Druck von mir», erklärt sie. «Mit ihm kann ich alles besprechen. Oft kommt mir während des Gesprächs etwas in den Sinn, das mich belastet. Auch wenn unter der Woche etwas passiert, gibt es mir Halt zu wissen, dass ich dies bald mit ihm besprechen kann – ganz unkompliziert bei mir zu Hause.»

2024 zeigte sich, wie wichtig diese Unterstützung ist. Claudia backte Kuchen in einem Café, wo sie interessante Menschen traf. Gleichzeitig arbeitete sie versuchsweise in einer Krankenstation. «Mir hat die Arbeit im Café gefallen. Dann bot man mir eine feste Stelle in der Krankenstation als Betreuerin in der Aktivierung an. Der Entscheid fiel mir unglaublich schwer und blockierte mich.»



**Liebe Leserin
Lieber Leser**

In dieser Ausgabe unseres Newsletters blicken wir auf ein bewegtes Jahr 2024 zurück. Im Mittelpunkt stand die Weiterentwicklung von Mental Care zu einem eigenständigen Geschäftsfeld. CEO Markus Reck schaut im Interview auf die letzten beiden Jahre zurück, während derer das Teamflex-Modell entwickelt wurde. Weiter lernen Sie in der Reportage die wertvolle Arbeit von Samuel Font, Pflegefachmann HF für psychosoziale Pflege, näher kennen. Unsere aktuellen Kennzahlen geben Einblick ins Geschäftsjahr 2024. Abgerundet wird diese Ausgabe mit einer berührenden Geschichte, die dank des Engagements unseres Vereins möglich wurde. Wir wünschen Ihnen viel Lesevergnügen.

Herzliche Spitex-Grüsse

Ursula Enz & Esther Syfrig
Co-Verwaltungs-
ratspräsidium
Spitex Zürich AG

Samuel Font half ihr, Klarheit zu finden. «Er hat mich bestärkt, meinen Weg zu gehen. Ich lernte, was für mich stimmt und was mich weiterbringt. Deshalb entschied ich mich für die Krankenstation. Diese grosse Herausforderung konnte ich mit seiner Unterstützung annehmen.» Heute ist Claudia stolz, dass sie diese Bewährungsprobe gemeistert hat.

Samuel Font ergänzt: «Ich sehe mich als Unterstützer, begleite und berate. Wächst jemand über sich hinaus und kommt mit einer schwierigen Situation klar, ist das für mich enorm motivierend.»

Claudia Fischer hat vieles neu geordnet. «Früher musste ich immer perfekt vorbereitet sein. Nun kann ich einen Tag ohne Druck gestalten.» Dafür hat sie auch Selbsthilfetechniken erlernt. «Ich mache beruhigende Achtsamkeitsübungen. Überfordert mich eine Situation emotional, kann ich darauf zurückgreifen.» Radikale Akzeptanz ist eine Haltung, in der sie eine Situation einfach akzeptiert. So kann sie negative Gedankenmuster durchbrechen und realistische Schritte zur Bewältigung der aktuellen Herausforderung gehen.

Samuel Font betont: «Alle sind anders. Ich helfe dabei, Strategien zur Alltagsbewältigung zu entwickeln. Wird die Krankheit übermächtig, übernehme ich den Lead. Das Ziel ist die Selbstermächtigung. Jeder soll seine eigenen Strategien entwickeln und langfristig ein stabiles Leben führen.»

Die psychosoziale Spitex ist für Claudia Fischer mehr als nur Betreuung: Sie ist Stütze und Begleitung auf dem Weg zu mehr Selbstbestimmung. «Manchmal braucht man einfach jemanden, der sagt: Du kannst das. Und dann merkt man – ja, ich kann es wirklich.»

*Name geändert

«Wir haben die Grundlagen und Strukturen, um in Zukunft dem wachsenden Bedarf an ambulanter psychosozialer Unterstützung mit hoher Pflegequalität und Effizienz zu begegnen.»



Claudia Fischer schreibt Anregungen oder Bemerkungen von Samuel Font gerne auf, um auf diese zurückzugreifen.

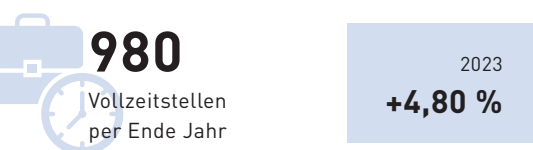
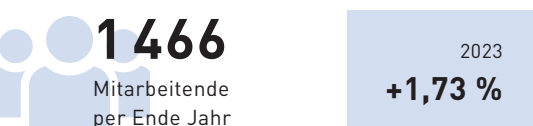
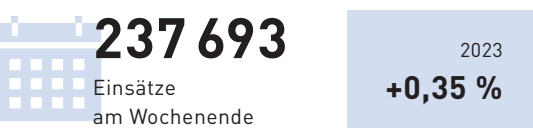
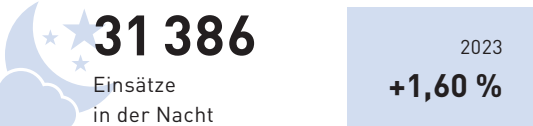
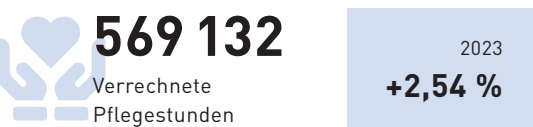
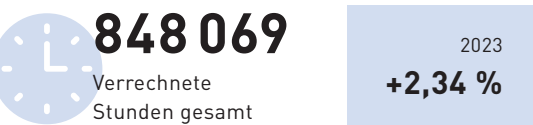


Im Zimmer von Claudia Fischer finden die regelmässigen Gespräche auf Augenhöhe statt.

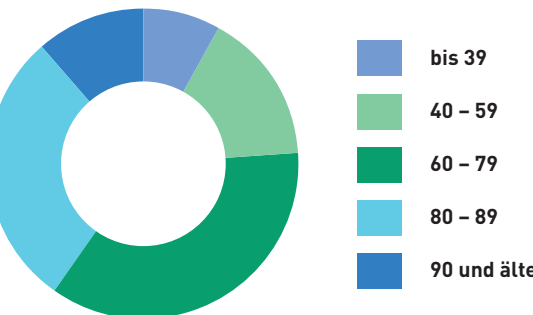
Spitex Zürich stärkt die ambulante, psychosoziale Versorgung und hat aus einer Fachstelle das Hauptgeschäftsfeld Mental Care entwickelt. Lesen Sie im Interview mit Daniela Bühler, COO, und Ursina Zehnder, Pflegeexpertin APN, wie dies begleitet wurde und wie die neun Teams heute die ganze Stadt versorgen.

spitex-zuerich.ch/doppelinterview

Kennzahlen 2024



Altersgruppen der Kundinnen und Kunden



Erhöhte Nachfrage nach Spitex-Leistungen gedeckt

Im Berichtsjahr konnte mit +14 093 Stunden (+2,54 %) eine erfreuliche Steigerung der Pflege-Leistungen verzeichnet werden. Auch im Bereich der Hauswirtschaft konnte ein Zuwachs von +5 312 Stunden (+1,94 %) geleistet werden. Damit erreichen die verrechneten Stunden ein Total von 848 069 (+2.34 %). Diese Stunden verteilen sich auf 1 200 186 Einsätze (+1,47 %), davon 237 693 Einsätze an einem Wochenende.

Finanzielles Ergebnis. Auch das Jahr 2024 stand erneut im Zeichen des Zusammengehens. Der konsolidierte Jahresverlust beträgt CHF -850 114 (Vorjahr CHF -2 277 411) und hat sich damit im Vergleich zum Vorjahr deutlich verringert. Das operative Ergebnis, bereinigt um die erneut hohen Fusionskosten, liegt in vergleichbarer Höhe zum Vorjahr.

Mitarbeitende. Die Anzahl Mitarbeitenden ist +1,7 % auf 1 466 gestiegen. Auch in diesem Jahr investierte Spitex Zürich stark in die Ausbildung und konnte die Zahl der Lernenden und Studierenden erhöhen. Zudem liefen die Vorbereitungen für einen internen Mitarbeiter-Pool auf Hochtouren, damit die stark gestiegenen Ausgaben für Fremdpersonal künftig wieder reduziert werden können.

Kundinnen und Kunden. In der Berichtsperiode 2024 konnte eine leichte Steigerung von +87 Kundinnen und Kunden (+0,9 %) verzeichnet werden. So konnten die Mitarbeitenden der Spitex Zürich gesamthaft 10 170 (Vorjahr 10 083) Personen pflegen, betreuen oder unterstützen.

Ausblick. Der grösste Teil der Projekte fürs Zusammengehen der beiden Spitex-Betriebe konnte Ende 2024 abgeschlossen werden. Im Fokus für das Jahr 2025 liegen die Erarbeitung einer angepassten Unternehmensstrategie, die Einführung eines internen Mitarbeiter-Pools zur Stärkung der eigenen Leistungsfähigkeit sowie die Optimierung der wirtschaftlichen Prozesse.

Den ganzen Finanzbericht und weitere Inhalte finden Sie im Geschäftsbericht online.
spitex-zuerich.ch/GB24

Eine «Sternstunde» mit Fotos von früher

In einem ruhigen Zürcher Wohnquartier, wo sich die Hektik in beschaulichen Gassen verliert, klopft Spitex-Mitarbeiterin Petra Zraggen an die Tür von Kurt Berger*. Der pensionierte Buchbinder kann die Stadt nicht mehr wie früher zu Fuss erkunden. Sein Bewegungsradius ist auf die vier Wände seiner Wohnung geschrumpft; mit einem Fensterblick auf die Limmat, der ihn an frühere Zeiten erinnert.

Wertvolle Momente schenken

Petra Zraggen ist heute nicht gekommen, um zu pflegen oder Hausarbeiten zu übernehmen. Heute ist sie einfach für ihren Kunden da. Das Zeitgeschenk ausserhalb ihrer regulären Aufgaben gehört zum Programm «Sternstunde» des Vereins Spitex Zürich. Finanziert werden die Sternstunden durch die Jahresbeiträge der Vereinsmitglieder, durch Spenden und Legate. «Herr Berger, Sie haben mir doch kürzlich von Ihrem alten Fotoalbum erzählt. Erinnern Sie sich?», fragt Petra Zraggen, während sie ihre Jacke auszieht. «Haben Sie Lust, es heute mit mir zusammen anzuschauen?»

Kurt Berger, sonst oft still und nachdenklich, schaut überrascht auf. «Das Album? Es ist Jahre her, seit ich es das letzte Mal angeschaut habe. Aber es liegt noch da – dort oben auf dem Schrank.» Mit einer kleinen



Leiter holt die Spitex-Mitarbeiterin das Album herunter. Von aussen wirkt es schlicht, doch sein Inneres enthält wahre Schätze: Fotos, die von einem Leben erzählen, das reich an Begegnungen, Reisen und Glücksmomenten war.

Erinnerungen werden lebendig

Gemeinsam setzen sie sich auf das bequeme Sofa. Während Petra Zraggen behutsam Seite um Seite umblättert, werden Erinnerungen wach. Da ist ein Bild von ihm und seiner Frau am Zürichsee. «Das war unser erster Sommer zusammen», sagt er und streicht behutsam über das Foto. «Wir hatten ein kleines Ruderboot gemietet und sie lachte die ganze Zeit, weil ich so schlecht rudern konnte.» Ein anderes Bild zeigt ihn bei der Arbeit in der Buchbinderei. «Das war ein Meisterwerk» sagt er stolz. «Ein ganz besonderes Buch für eine Bibliothek in Genf.»

Die Zeit vergeht wie im Flug, gefüllt mit Geschichten, Lachen und auch stillen Momenten, in denen die Erinnerungen Kurt Berger überwältigen. Petra Zraggen hört aufmerksam zu, stellt Fragen, lacht mit. «Wissen Sie,» sagt Kurt Berger schliesslich, «ich habe oft das Gefühl, dass meine Welt so klein geworden ist. Aber diese Fotos erinnern mich, dass ich wirklich gelebt habe. Und es fühlt sich gut an, das zu teilen.»

Dank dem Zeitgeschenk «Sternstunde», kann Petra Zraggen wertvolle Momente schaffen – in denen sich ein Mensch gesehen, gehört und geschätzt fühlt. Es sind kleine Auszeiten von Alltag, die sowohl den Kundinnen und Kunden als auch den Mitarbeitenden stets grosse Freude bereiten.

*Name geändert

Digital spenden!



Spitex Zürich ermöglicht neu das sichere Spenden über die Website.

spitex-zuerich.ch/spenden