



# MONATSBRIEF

für Mitarbeitende, Freiwillige, Mieterinnen und Mieter

März 2024

Liebe Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter  
Liebe Freiwillige  
Liebe Mieterinnen und Mieter

## Unbekanntes von Bekannten - Mitarbeitende im Landhaus Neuenegg

Infolge längerer Absenz des Interviewers erfolgt das zweite Gespräch mit einer Mitarbeiterin in diesem Jahr bereits mit dem Monatsbrief März. Diesmal wenden wir uns einer Mitarbeiterin zu, die wir tatsächlich selten antreffen. Nicht weil sie ein kleines Pensum hat, sondern weil sie in der Nacht arbeitet: **Stamena Milenkovic** ist seit vielen Jahren **Leiterin des Nachtwache-Teams**. Sie werden eine Pflegefachfrau und Mutter mit hohen ethischen Grundsätzen und Verantwortungsbewusstsein kennenlernen, die sich jede Institution nur wünschen kann. Ein ganz spezieller Mosaikstein im Landhaus Neuenegg. Sie und das ganze Nachtwachen Team. Machen Sie sich auf eine Ladung serbisches Temperament gefasst!



<b>Name</b>	Stamena Milenkovic
<b>Geburtsjahr / Alter</b>	1992 / 31
<b>Aktuelle Funktion</b>	Leiterin Nachtwache
<b>Ausbildung / Beruf</b>	Pflegefachangestellte HF
<b>Eintritt im Landhaus Neuenegg</b>	Oktober 2019

**Hallo Stamena. Da Du des Nachts arbeitest und zudem zwei kleine Kinder hast, war es nicht so einfach, einen Interview-Termin zu finden. Ich bin froh, dass es funktioniert hat. Wie geht es Deinem Nachwuchs?**

*St.M.: Danke, es geht beiden gut. Der Bub ist bereits vier Jahre alt und die Tochter 6 Monate. Alle staunen, wie schnell sie wachsen. Dies liegt wohl an ihrer Mutter (Stamena ist grossgewachsen).*

**Du bist Leiterin der Nachtwache und arbeitest somit vorwiegend zwischen 21.00 und 07.00 Uhr. Eigentlich habe ich erwartet, dass mir jemand mit bleichem Gesicht und kleinen Äuglein gegenüber sitzt? Du siehst aber wunderbar gesund aus.**

*St.M.: Ich bin mir das gewohnt von meiner früheren Tätigkeit am Inselspital. Ich habe da Tag und Nacht, also während aller drei Schichten gearbeitet; in verschiedenen Verantwortungsbereichen. Ich hatte als Pflegefachfrau HF ein weites Gebiet abzudecken. Ich war in Qualitätszirkeln, habe in Forschungsprojekten mitgewirkt, am Patienten gearbeitet usw. Intensive Tätigkeiten liegen mir und die Nachtarbeit war nicht neu für mich. Es ist auch eine Einstellungssache weisst Du. Im Beruf muss man offen sein für alles, niemals stehen bleiben. Die Leitung der Nachtwache im Pflegeheim war etwas Neues und Spannendes für mich vor fünf Jahren.*

Stamena ist eine Pflegefachfrau mit Verantwortung und Leidenschaft. In den ersten Fragen merkt man, dass sie ihren Beruf als Berufung wahrnimmt und dies auch leben will. Halbe Sachen gibt es bei ihr nicht.

**Wie ist es denn in der Nacht in einem Pflegeheim zu arbeiten?**

*St.M.: Eigentlich bin ich ja mehr in der akuten Pflege zuhause. Auch die Nächte waren dort oft intensiv mit Reanimationen, Notfällen, wo gleich ganze Teams zum Einsatz kamen. Umgekehrt darf man aber nicht denken, dass es in einem Pflegeheim nachts einfach nur still ist. Hier haben wir im Gegensatz zum Spital viel mehr Bewohner zu überwachen, seit letztem Jahr haben wir die Demenzoase, wo die Menschen oft wach sind und umhergehen, zudem neu den Pikettdienst für die Gartenstrasse.*

**Viele denken vielleicht, dass eine Nachtwache leicht verdientes Geld bekommt. Die Bewohner schlafen ja alle und die Nachtwache kann TV schauen. Erzähl uns doch einmal, wie eine normale Arbeitsnacht bei einer Nachtwache verläuft?**

*St.M.: Erst mal Ich habe feststellen müssen, dass es DIE Nachtwache nicht gibt. Anders gesagt, was ich als Leiterin von einer Nachtwache erwarte, verstehen nicht alle gleich. Bei meinem Team schon. Wir hatten mal eine temporäre Mitarbeiterin, die war erstaunt, dass wir uns des Nachts mit den Bewohnenden beschäftigen. Wir hatten da z.B. eine Situation, wo an die 5 Bewohner in der Demenzabteilung munter waren und offensichtlich Hunger hatten. Ich habe dann geschaut, was an Jogurts, Biskuits etc. aufzutreiben war und ich habe mich mit ihnen unterhalten. Die temporäre Mitarbeiterin hatte dafür kein Verständnis, weil sie der Meinung war, dass die Leute doch nachts schlafen müssen. Sie verstand nicht, dass es ein «Müssen» für die Bewohner nicht gibt. Wir als Mitarbeitende haben uns nach ihnen zu richten, nicht umgekehrt. Die betreffende war der Auffassung, dass man den Leuten Medikamente gibt, damit sie ruhig sind. Für mich sind Medikamente immer erst die letzte Lösung, vorher kommt das Zwischenmenschliche. Das ist doch genau das, was es ausmacht und was man von uns als Pflegenden erwartet. Mir war es zum Beispiel wichtig zu wissen, welche Essensgewohnheiten hier üblich sind. Milch und Honig sind ein Wundermittel zum Einschlafen. Viel besser und gesünder als Medikamente. DAS musst Du den Pflegenden beibringen und nicht, wie sie sich möglichst schnell durch Medikamentenabgabe wieder in ihr Nachtwachenbüro zurückziehen können, um sich nicht mit den Bewohnern abgeben zu müssen.*

*Damit zu Deiner Frage: Eine normale Nacht gibt es nicht. Jede ist anders. Wir sind ja immer zu zweit und sprechen uns ab. Ich mache z.B. fix drei Rundgänge pro Nacht, gehe in alle Zimmer, egal ob die Bewohner schlafen. Bei solchen die krank oder am Sterben sind, schauen wir häufiger vorbei. Mal ist jener unruhig und schläft nicht, mal ist dort eine unterwegs. Also selten immer ruhig.*

Als Stamena dies erzählt, blitzt ihr serbisches Temperament hindurch. Gewaltig, diese Einstellung, ich bin überwältigt. Sie hat begriffen, worum es wirklich geht. Genau solche Berufsethik soll das Landhaus ausmachen; so wollen wir uns abheben.

**Wenn man Dir zuhört, stellt man fest, dass Du ein hohes Mass an Arbeitsethik an den Tag legst. Woher kommt dies?**

*St.M.: Ganz einfach. Es geht hier um Menschen. Ich stelle mir zum Beispiel vor, dies wären meine Eltern. Was möchte ich, wie sie betreut werden? Was auf gar keinen Fall? Wenn Du Dich in die Rolle der Angehörigen versetzt, nimmst Du automatisch eine solche Haltung ein. Natürlich weiss ich, dass auch das seine Grenzen hat, wie überall. Aber man kann mit ein Bisschen mehr Menschlichkeit so viel mehr bewirken, was für die Bewohnenden echte Lebensqualität bedeutet. Jetzt in diesem Augenblick. Ohne Papiere, ohne vorgegebene Prozesse. Man muss es einfach wollen. Und es tun, verstehst Du?*

Und ob ich dies verstehe. Das Beste ist oft das Einfachste. Vor allem wenn es wie bei Stamen von Herzen kommt.

**Kriegst Du von den Bewohnern auch ein Feedback für Deine Haltung?**

*St.M.: Oh ja. Manchmal auch nur durch Gesten, einen liebevollen Blick. Gerade bei demen-  
ten Personen, die sich nicht mehr mündlich ausdrücken können. Sie geben durch einen Händedruck oder einen Laut zu erkennen, dass die Zeit, die ich ihnen gegeben habe, ihnen etwas bedeutet hat. Viele vertrauen uns Nachtwachen auch Dinge an, die sie sonst niemandem erzählen. Wichtig ist, dass wir zuhören können, das wird von ihnen auch geschätzt. So gesehen sind wir für die Bewohnenden hier auch echte Vertrauenspersonen.*

**Was sind die aussergewöhnlichen Ereignisse?**

*St.M.: Aussergewöhnlich? Wie gesagt, jede Nacht ist anders. Du musst immer voll präsent sein; irgendetwas Ungewöhnliches gibt es immer. Du hörst ein Geräusch und weisst nicht, ob jemand am Boden liegt, in einem Zimmer weint jemand; man weiss nie, was einem heute Nacht erwartet. In der Nacht da kommen den Menschen viele Gedanken hoch, positive wie negative, Ängste oder Traurigkeit, Freude auf den Morgen. Neue Bewohner sind z.B. oft unruhig, weil sie sich noch nicht an die neue Umgebung gewöhnt haben. Oder wir haben einen Notfall und müssen die Ambulanz holen. Das kommt häufig vor.*

Eins haben wir aus diesem Interview gelernt: Nachtwache in einem Pflegeheim ist ein äusserst verantwortungs- und anspruchsvoller Job, der mit sehr wenigen Ressourcen durchgeführt werden muss. Jederzeit volle Konzentration und keine Fehler!

**Nachtwachen stehen aufgrund ihrer nächtlichen Einsatzzeit buchstäblich oft im Schatten der anderen Mitarbeitenden, sind aber natürlich genauso wichtig. Stört Dich das gelegentlich?**

*St.M.: Überhaupt nicht. Ich will nicht respektlos tönen, aber mich befremdet das ganze Getue, das man heute machen muss, damit jemand seine Arbeit pflichtgemäss erbringt. Das ist doch das Mindeste, dass wir für das, wofür monatlich bezahlt werden auch eine entsprechende Leistung erbringen. Nein, ich brauche keinen Dank und kein Schulterklopfen, nur weil ich etwas tue, wofür ich mich verpflichtet habe. Ich will mir in die Augen sehen können und mir sagen, dass ich es gut gemacht habe, das reicht mir. Dazu benötige ich keinen roten Teppich und keine Auszeichnung. Ich bin dem Landhaus Neuenegg dankbar, dass ich hier etwas zum Wohl des Ganzen beifügen darf. Früher war eine solche Arbeitseinstellung selbstverständlich heute kommt es mir vor, dass man dem Personal was weiss ich alles anbieten muss, damit es doch bitte sehr überhaupt arbeiten kommt.*

Ich habe sie schon oft erzählt und ich wiederhole sie hier gerne, die Geschichte von den drei Maurern:

Beim Bau einer grossen Kirche werden drei Maurer beschäftigt. Sie fragen alle drei, warum sie denn hier arbeiten. Der Erste: «Ich arbeite hier, weil ich hier gutes Geld verdiene. Alles andere interessiert mich nicht.» Diesem Maurer geht es einzig und allein ums Geld. Er ist käuflich, macht seinen Job, aber ihn treibt nur die Gier nach Geld. Wenn er woanders eine Stelle, findet, die besser bezahlt ist, ist er weg. Keine Loyalität, keine Identifikation mit dem Projekt, an dem er arbeitet. Der Zweite: «Ich bin natürlich hier, weil ich der

beste Maurer bin, den man finden kann.» Seine Motivation entsteht durch seine Ich-Besessenheit. Keine Demut, kein Gedanke, dass andere auch gut sein könnten. Er kann alles besser. Dieser Maurer lässt sich nie in ein Team einordnen. Und wenn er noch so gut ist, es gibt immer irgendwo jemanden, der besser ist – heute oder Morgen, aber das ist für ihn undenkbar. Der Dritte: «Ich bin hier, weil ich mithelfen will, eine Kathedrale zu bauen.» Dieser Maurer sieht sich als Teil des Ganzen. Er kennt sich und seine Stärken und es erfüllt ihn mit Stolz und Freude, aber auch mit Demut, mithelfen zu dürfen, dass etwas Großes entsteht.

Ich muss Sie nicht fragen, welcher Typ der drei Maurer Stamena repräsentiert?

### **Wer gehört noch alles zu Deinem Team?**

*St.M.: Danke, dass Du danach fragst. Da sind: **Margrit Bertschy, Marina Dudnik, Irène Fantin, Tünde Toth Laszione und Milojka Zuvic**. Während meinem Mutterschaftsurlaub auch noch **Tatjana Jovanovic**. Mein Team ist mir wirklich wichtig und ich kann mich voll auf sie verlassen. Das wäre nicht mit allen so. Die fünf kennen das Landhaus und identifizieren sich mit unseren Werten. Sie wissen, was ich von ihnen erwarte, und sie ertragen es auch, wenn ich zwischendurch etwas «zackig» bin. Ich bin klar, sachlich und direkt. Ich ziele mit Kritik aber niemals auf die Person. Es geht uns um das Wohl der Bewohnerinnen und Bewohner. Wir sind gut organisiert und helfen uns gegenseitig aus.*

Die Nachtwache wird von Stamena gut geführt; ein kleines, aber feines Team! **An dieser Stelle sei mal ein spezielles Lob an das ganze Nachtwache-Team ausgesprochen, die mit ihrem Einsatz dafür sorgen, dass das Pflegeheim als ein Rund-um-die-Uhr-Betrieb seine Verantwortung gegenüber den Bewohnenden wahrnehmen kann. Nicht alle könnten das, was diese Frauen nächtlich leisten!**

### **Ihr seid immer zu zweit pro Nachtdienst? Reicht dies, um alle anstehenden Aufgaben abzudecken?**

*St.M.: Mit den heutigen Strukturen ja. Oftmals fallen aber unsere Pausen weg. Wir beklagen uns aber nicht. Wenn künftig noch mehr Pikettdienst für die Mieter an der Gartenstrasse hinzukommt oder wenn gar eine neue Abteilung entsteht, werden zwei Nachtwachen natürlich zu wenig sein. Bei einem Einsatz nachts an der Gartenstrasse ist eine Nachtwache für mindestens 25 Minuten weg. Eigentlich sollten bei einem Noteinsatz immer zweit erscheinen. Im Pflegeheim kann jederzeit etwas passieren und wie so oft im Leben, passieren die Dinge gleichzeitig. «Wie hättet Ihr denn gerne die Notfälle verteilt?» - das gibt es in der Realität nicht.*

Stamena beklagt sich nicht, aber sie ist sich bewusst, dass sie sich mit nur zwei Nachtwachen oft auf einer Gratwanderung bezüglich der Verantwortlichkeit befindet.

### **Ich kann mir vorstellen, dass so eine Nacht lange dauern kann. Sehnt man sich jeweils auf den Morgen, wenn der Dienst zu Ende ist?**

*St.M.: Des Nachts arbeiten ist für mich wie am Tag. Durch die vielen unerwarteten Ereignisse in der Nacht wird es jeweils schnell Morgen. Man muss oft Prioritäten setzen. Die vom Arzt angeordneten Medikamente verteilen, mit den Bewohnern auf die Toilette gehen, und ganz wichtig: Die medizinisch relevanten Ereignisse müssen alle lückenlos festgehalten werden. Das ist oft gegen Ende der Nacht viel Arbeit.*

### **Wie erfolgt die Übergabe an die Tagesverantwortung?**

*St.M.: Das mache ich anhand der Bewohnerliste. Ich habe im Kopf, was bei den Einzelnen vorgekommen ist und kann die Geschehnisse reflektieren. Ich habe 10 Minuten Zeit, um über die letzten 10 Stunden zu berichten. Das geht zügig und es geht natürlich nur darum, die pflegerelevanten Themen zu Reporten. Dabei erwarte ich natürlich, dass mir die TV aufmerksam zuhört.*

**Du gehst dann nach Hause, bist müde. Legst Du Dich gleich ins Bett oder machst Du am Morgen noch was?**

*St.M.: Ins Bett noch nicht, ich habe ja Kinder! Sie werden nicht fremd betreut, keine KITA, keine Tagesmütter oder so. Als wir uns für Kinder entschieden haben, habe ich gewusst, was auf mich zukommt. Ich habe somit vorläufig auf die Fortsetzung meiner beruflichen Karriere verzichtet, damit ich mich auch wirklich der Erziehung meiner Kinder widmen kann. Meine Kinder sollen das Glück erfahren, zuhause im familiären Umkreis aufzuwachsen. Manchmal helfen die Grosseltern mit. Natürlich lege ich mich dann irgendwann mal hin. Ich bin sehr froh, dass hier im Landhaus keine gemischten Dienste angeordnet sind, das würde nicht gehen. Ich geniesse diesen Wechsel zwischen Beruf und den Kindern. Wir gehen auch spazieren oder in die Badi. Viel mehr Zeit bleibt daneben natürlich nicht, aber das ist für mich gut so. Mein Mann arbeitet auch zu hundert Prozent im Akutbereich. Andere glauben es nicht, aber Nachtarbeit zusammen mit Kindern erziehen ist meine persönliche Work-Life-Balance.*

Etwas, was viele andere aufwändig suchen und meinen, dies nur mit intensiven Partys am Wochenende zu finden.

**Du kommst ursprünglich aus Serbien. Ein gastfreundliches Land, das wir kaum kennen. Was verbindet Dich mit Deinem Herkunftsland?**

*St.M.: Ja ich habe wie zwei Heimaten. Mit Serbien verbindet mich natürlich die Familie, ich gehe immer gern dorthin zurück und besuche meine Verwandten. Für sie bin ich natürlich die «Švajcarkinja\*». Und natürlich das Temperament (lacht).*

\*Ich überlasse es Ihnen als Leser / Leserin zu erraten, was das Wort bedeutet.

**Hast Du Zukunftsträume?**

*St.M.: (Überlegt). Einerseits will ich beruflich nicht stehen bleiben. Wenn die Kinder etwas grösser sind, möchte ich mich gerne weiterbilden. In der Medizin ändern sich die Dinge so schnell. Wenn man auf der Höhe bleiben will, dann muss man sich ständig weiterbilden. Und mit den Kindern reisen möchte ich gerne. Etwas weiter weg, die Welt entdecken, mit ihnen zusammen staunen können; sehen, wie sie dabei gross werden.*

**Gibt es etwas, was Du Deinen Mitarbeitenden mitteilen möchtest?**

*St.M.: Ich wünsche mir, dass jedes hier im Landhaus sich seiner Rolle und seiner Verantwortung bewusst ist. Wenn z.B. gravierende Fehler passieren, die einen negativen Einfluss auf das Image haben können, tragen wir das alle mit. Wenn ich höre, dass ein Fehler passiert ist, denke ich nicht «Gottseidank ist das nicht mir passiert», sondern ich überlege, was ich bei mir oder beim Team ändern muss, dass uns das nicht passiert. Ich beschuldige auch nicht, sondern ich will aus Ereignissen lernen und uns und das Landhaus weiterbringen. Nobody is perfect und zusammen können wir zum Nutzen der Bewohner besser werden.*

Ein schönes Schlusswort. Obwohl man Stamena noch lange zuhören könnte.

**Stamena, herzlichen Dank für die Offenheit in diesem Gespräch!**