

**Zeitschrift:** Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz  
**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz  
**Band:** - (2015)  
**Heft:** 2

**Artikel:** Herr der tausend Fragen  
**Autor:** Dana-Classen, Nicole  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-822969>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 29.03.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

# Herr der tausend Fragen

François Germanier ist «Monsieur Qualité» von Imad. Alles, was die Genfer Spitex-Organisation tut, nimmt er genau unter die Lupe. Und egal wie gut die Qualität der Dienstleistungen auch ist, für ihn ist klar: Man kann immer noch besser werden.



Für François Germanier ist klar: «Wer mit einem unverstellten Blick an die Sache herangeht, kann noch nie Dagewesenes vorschlagen.» Bild: zvg

Eine Karriere in der Branche visierte der 52-jährige François Germanier eigentlich nie an – obschon er im Bereich der häuslichen Pflege doch schon einiges erlebt hat. Nach einer Ausbildung als Erzieher begann er seine berufliche Laufbahn mit der Hilfe an Personen mit psychischen Schwierigkeiten. Gegen Ende der 1980er-Jahre wurden diese Patienten zunehmend in ihren eigenen vier Wänden betreut. Germanier folgte dieser Entwicklung und arbeitete bei der AGAD (Association genevoise d'aide à domicile), die damals für psychisch Kranke praktische Hilfe im Haushalt sicherstellte. Er erhielt in der Folge freie Hand, um ein Projekt zu entwerfen, das dieser Kundengruppe angepasst war, und es als Teamchef auch gleich umzusetzen. Das Wirkungsfeld des Pflege-Profis erweiterte sich dann in dem Mass, wie die Strukturen der häuslichen Pflege sich entwickelten. Germanier konzentrierte sich nicht mehr allein auf

die Intervention in psychischen Krisen, sondern richtete seinen Blick mehr und mehr auf weitere Klientengruppen.

## Aufgabe optimal erfüllen

Vor 15 Jahren wechselte François Germanier dann zur FSASD, wie Imad seinerzeit noch hiess. Die Organisation verfügte damals schon über eine breite Aktivitätenpalette und eine stetig wachsende Zahl von Kundinnen und Kunden. Um die Pflegenden optimal beraten und unterstützen zu können, bildete sich der Erzieher zum «Spécialiste clinique» weiter. 2002 wurde er von der Abteilung Berufspraxis beauftragt, ein Programm zur Unterstützung der Pflegepersonen zu entwickeln – eine Aufgabe, die ihm auf den Leib geschneidert schien.

Inzwischen wurde François Germanier «Monsieur Qualité» bei Imad, der Genfer Spitex-Organisation mit ihren

2200 Mitarbeitenden und 16 500 Patientinnen und Patienten. Die Ansprüche prasseln von allen Seiten auf die Spitex ein, von Pflegenden und der Verwaltung ebenso wie seitens der Klienten. «Die Bedürfnisse sind verschiedenster Natur, von der Medikamentenverwaltung über Arbeitsinstrumente aller Art bis hin zu Themen wie Vertraulichkeit und Berufsgeheimnis», sagt er. Jede Frage greife in eine andere hinein. Die Arbeit sei spannend, weil die verschiedensten Personen involviert seien, vor allem aber die Teamverantwortlichen.

### Nur das Beste

Indes, was ist wichtiger, die tägliche Arbeit oder das theoretische Know-how? Beide müssten sich ergänzen, meint Germanier, nun ganz Erzieher. «Wer mit einem unverstellten Blick an die Sache herangeht, kann noch nie Dagewesenes vorschlagen. Doch wer nicht regelmässig am Krankenbett steht, sollte auch ehrlich zugeben, dass ihm die tägliche Praxis fehlt.» Er ist überzeugt: «Unsere Kunden sind verletzlich. Wir müssen darauf achten, dass wir ihnen das Beste geben, was wir können.»

Ein nächstes Projekt von François Germanier galt der Qualitätssteigerung von Imad. 2012 und 2013 wandte er sich an alle 40 Teams der Organisation, um die Mitarbeitenden für sein Anliegen zu sensibilisieren. Dies entspricht der Art, wie er denkt: strukturiert, analytisch, methodisch. «Ich bin absolut überzeugt, dass nichts stillsteht und alles immer noch verbessert werden kann.» Er hat deshalb ständig ein Auge auf sämtliche Aktivitäten der Organisation. Obwohl er sich bewusst ist, dass die Arbeit nie perfekt sein kann, will er doch für neue Risiken, Herausforderungen und Aufgaben gewappnet sein.

**«Nichts steht still, alles kann verbessert werden.»**

François Germanier, Imad Genf

Zugleich führte er eine breite Befragung der Klientenschaft durch, um herauszufinden, wie die Dienstleistungen von Imad ankommen. Die Grundlagen der Umfrage wurden inzwischen auch von anderen Westschweizer Institutionen genutzt. So wurden auch bereits Innovationen angestossen, beispielsweise die Einführung einer Zeitspanne von zwei Stunden (statt einer festgelegten Fixzeit), in der die Pflegepersonen beim Klienten eintreffen.

### Kreativität macht vieles möglich

Um Dampf abzulassen, geht Germanier regelmässig ins Fitnessstudio. Ein Krimi oder ein Roman, aber auch Reisen, besonders in Asien, eröffneten ihm neue Arten des Denkens, die ihm auch Impulse für sein Leben geben würden, führt er weiter aus.

Was immer er tut, François Germanier stellt Fragen. Auch bezüglich der Zukunft seiner Branche. Wird die Spitex künftig die benötigten Mittel erhalten? Werden betagte Personen nicht allein als Kostenfaktor betrachtet?

Man müsse diese Gesellschaftsfragen im Blick behalten und dafür sorgen, dass der Druck auf die Gesundheitskosten nicht zu stark werde. «Unsere Kosten sind in erster Linie Personal-

sonalkosten, das sind Saläre. Deshalb gibt es keine Pflege zu Billigpreisen.»

Ungerechtigkeit und die Respektlosigkeit der Menschen ärgern François Germanier. Doch da er offen ist gegenüber Veränderung, da er hartnäckig sein kann und seine Werte hochhält, glaubt er «fest daran, dass man mit Kreativität vieles tun kann. Die Spitex-Organisationen sind bereit dafür.»

Nicole Dana-Classes/tul

Modulare Weiterbildung für  
Fach- und Führungspersonen in der Spitex  
individuell – flexibel – zielorientiert

[www.careum-weiterbildung.ch](http://www.careum-weiterbildung.ch)

careum Weiterbildung

Veranstaltung: Kinder  
und Jugendliche als pflegende  
Angehörige in der Schweiz, 28.05.2015