Das Qualitätskonzept der Spitex in Graubünden

Autor(en): **Morell, Tino**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau**

Band (Jahr): **- (2004)**

Heft 6

PDF erstellt am: **24.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822632

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

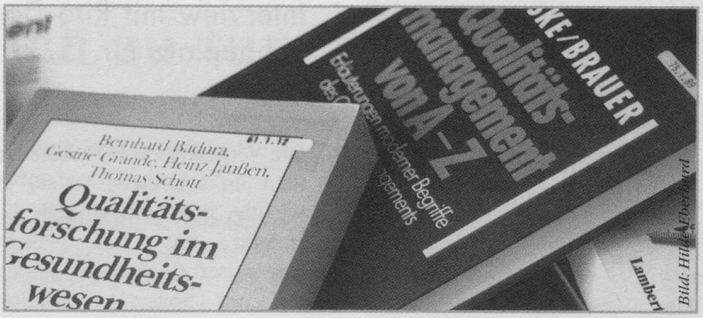
Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Das Qualitätskonzept der Spitex in Graubünden

Ein einheitliches Modell für alle Spitex-Organisationen, Qualitätsvorgaben mit einem umfassenden Kriterienkatalog, regelmässige Standortbestimmungen und Gespräche vor Ort mit einer Qualitätskommission prägen das Qualitätskonzept der Spitex in Graubünden. Die Verfahrensergebnisse sind gleichzeitig auch Grundlage für die Überprüfung der kantonalen Betriebsbewilligung und die Einhaltung des Rahmenleistungsauftrages.

Von Tino Morell



Die mehrjährige Aufbauarbeit und Weiterentwicklung des Qualitätskonzeptes und die Qualitätsmassnahmen der Regionalorganisationen haben sich gelohnt.

Seit dem Jahr 2000 gilt für alle Spitex-Organisationen in Graubünden dasselbe Qualitätssicherungs- und Qualitätsförderungsverfahren. Das Konzept ist von der kantonalen Spitex-Kommission zusammen mit der kantonalen Spitex-Beratungsstelle und dem kantonalen Spitex Verband erarbeitet, im Laufe der letzten Jahre evaluiert und weiter entwickelt worden. Die Entwicklungen auf schweizerischer Ebene, das Qualitätsmodell des SVS, wurden laufend berücksichtigt und ins Bündner Konzept integriert. In den Grundzügen wird das Bündner Konzept nicht stark abweichen von vielen andern. Es zeigt aber einige Besonderheiten und überzeugt durch seine Ganzheitlichkeit.

Ausgangspunkt der Arbeiten war neben den Vorgaben des Krankenversicherungsgesetzes auch der kantonale Rahmenleistungsauftrag für die Spitex-Organisationen, der 1998 in Kraft gesetzt wurde und ein gleichwertiges Leistungsangebot für alle beitragsberechtigten Organisationen definierte. Es galt, die darin formulierten allgemeinen Grundsätze der Qualität für Spitex-Dienstleistungen näher einzugrenzen und für die Überprüfung zu sorgen. Kernstück des «Urkonzeptes» waren 57 Qualitätsgrundsätze und klare Personal-Einsatzkriterien.

Fördern und überprüfen

Das Konzept ist in den letzten Jahren gestützt auf Erfahrungen sukzessive weiter entwickelt worden. Die Qualitätsvorgaben (Überprüfungskriterien) umfassen heute sechs Bereiche:

- Qualitätsmanagement
- Organisation und Führung
- Administration/Verwaltung
- Dienstleistungsbereich
- Klientenzufriedenheit
- Zusammenarbeit gegen innen und aussen

Für jeden Bereich sind eine grössere Anzahl Grundsätze/Standards definiert.

Die Qualitätsvorgaben dienen nicht nur der Einhaltung der Qualität, sondern auch der Überprüfung des Rahmenleistungsauftrages und der Überprüfung der periodisch zu erneuernden Betriebsbewilligung der Regionalorganisationen. Die Vorgaben sind so formuliert, dass sie sich entweder auf bereits erarbeitete Standards beziehen oder dann enthalten sie messbare, erreichbare und zielorientierte Kriterien. Verschiedene der Standards sind verbindlich einzuhalten. Werden die verbindlichen Standards nicht vollständig gemäss formulierten Kriterien eingehalten, wird die Betriebsbewilligung nicht oder nur provisorisch erteilt und die Beitragsberechtigung kann aberkannt werden.

Die Vorgaben sollen von den Spitex-Organisationen laufend, mindestens aber ein Mal pro Jahr überprüft werden. Bei Standards und Grundsätzen mit Handlungsbedarf werden dabei Massnahmen, Fristen und Zuständigkeiten schriftlich festgehalten. Alle vier Jahre findet im Rahmen der Erneuerung der Betriebsbewilligung eine sogenannte Standortbestimmung statt. Die Arbeitsgruppe Qualität der Spitex-Kommission (Qualitätskommission) prüft dabei unter Leitung der kantonal zuständigen Instanz Stand und Einhaltung der Qualitätsvorgaben aller Organisationen. Ab 2005 haben die Spitex-Organisationen ein Mal jährlich einen Qualitätsbericht einzureichen.

Aufgaben der Kommission

Drei Mitglieder der Spitex-Kommission und die Leiterin der kantonalen Fachstelle Spitex und Altersfragen bilden zusammen die Qualitätskommission. Zu den Aufgaben der Qualitätskommission gehören unter anderem:

- Mitarbeit bei der Entwicklung und Überarbeitung des Qualitätskonzeptes
- Beurteilung und Bewertung der Standortbestimmungen der Regionalorganisationen und das Erstellen eines schriftlichen Berichtes dazu
- Erstellung eines jährlichen Qualitätsberichtes zu Handen des Sanitätsdepartementes
- Mitarbeit bei der Erteilung und Überprüfung von Betriebsbewilligungen.

Besuche vor Ort

Die Qualitätskommission ist im Weitern beauftragt, die Spitex-Organisationen vor Ort zu besuchen. Für diese Aufgabe kann die Kommission mit einer qualitätsverantwortlichen Mitarbeiterin aus einer andern Organisation ergänzt werden. Dies mit dem Ziel, den Austausch der Organisationen untereinander zu fördern. Pro Beurteilungsperiode (4 Jahre) ist jede Organisation ein Mal zu besuchen.

Der Besuch umfasst ein strukturiertes Interview mit den Qualitätsverantwortlichen und Kaderpersonen, die Überprüfung diverser Unterlagen und eine Besichtigung der Arbeitsräume. Üblicherweise wird auch die letzte Standortbestimmung besprochen respektive anhand der gewonnen Eindrücke nochmals überprüft. Von jedem Besuch wird ein schriftliches Protokoll erstellt. Das Besuchsverfahren dient nicht nur der Aufsichtsinstanz zur Kontrolle. Der Meinungsaustausch vermittelt auch der Spitex-Organisation Ideen und gibt ihr ein Feedback zur Selbsteinschätzung und zu den eingeleiteten Massnahmen. Der Besuch dient damit beiden Seiten gleichermassen.

Die mehrjährige Aufbauarbeit und Weiterentwicklung des Qualitätskonzeptes und die Qualitätsmassnahmen der Regionalorganisationen haben sich gelohnt und zeigen auch insofern erste Früchte, als der kantonale Verband der Krankenversicherer, die Santésuisse Graubünden, das Qualitätskonzept anerkennt und sich in den Tarifverträgen auch darauf abstützt. Die für alle Organisationen einheitliche Sprache, das transparente Vorgehen und das Wissen um die Bedeutung der Qualitätsanstrengungen helfen, dass das Konzept von allen Beteiligten mitgetragen wird. ❑