Editorial : Erwartungen erfüllen

Autor(en): **Brunnschweiler, Christina**

Objekttyp: **Preface**

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

Band (Jahr): **- (2005)**

Heft 4

PDF erstellt am: **04.06.2024**

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

Erwartungen erfüllen

Liebe Leserinnen und Leser

Wir alle werden immer wieder befragt, wie zufrieden wir mit Produkten und Dienstleistungen sind. Auf Fragebogen und in mündlichen Befragungen stellen Unternehmen und zunehmend auch staatliche Stellen zahlreiche, für die Befragten mehr oder weniger einfache und sinnvolle Fragen. Dieser Boom lässt sich mit der Erkenntnis erklären, dass letztlich nur die Kundinnen und Kunden selber beurteilen können, ob eine Dienstleistung oder ein Produkt ihren Vorstellungen entspricht und ihnen jenen «Nutzen» bringt, für den sie den verlangten Preis zu zahlen bereit sind.

Interessant an diesen Umfragen ist, dass kaum Fragen nach der eigentlichen Qualität, z.B. nach fachgerechter Verrichtung der Pflegehandlungen, gestellt werden. Unsere Kundschaft setzt voraus, dass Spitex-Leistungen korrekt und gemäss aktuellen Pflege- und Betreuungsstandards erbracht werden – so wie wir erwarten, dass die gekaufte Milch einwandfrei ist. Grossen Raum in Umfragen nehmen Fragen nach der Servicequalität ein: nach Verlässlichkeit, Pünktlichkeit, Umgang und Beratung. Es sind gute Service-Leistungen, die die Erwartungen der Kundinnen und Kunden erfüllen oder sogar übertreffen und somit Zufriedenheit erzeugen.

Die Schaffung von Kosten- und Leistungstransparenz war für die Spitex-Dienste der Stadt Zürich lange zentral. Nachdem dies nun erreicht ist, fokussieren wir uns auf die Weiterentwicklung unserer Qualität, die auch für unsere Kundschaft eine wahrnehmbare Verbesserung bringen soll. Dazu liefern die Ergebnisse der in den vergangenen Monaten durchgeführten schriftlichen und mündlichen Befragungen wichtige Hinweise. Kundenzufriedenheit ist denn auch das Schwerpunktthema dieser Schauplatz-Ausgabe.

Die Spitex-Dienste der Stadt Zürich, vertreten durch mich als Geschäftsleiterin von Spitex Vitalis, arbeiten ab dieser Nummer im Schauplatz-Redaktionsteam mit. Wir freuen uns, hier ein neues Forum für die Mitteilungen der verschiedenen Organisationen und des Spitex-Kontraktmanagements der Stadt Zürich gefunden zu haben.

Christina Brunnschweiler, Geschäftsleiterin Spitex Vitalis, Zürich

Schriftliche und mündliche Befragungen – eine lohnenswerte Kombination zur Ermittlung der Kundenzufriedenheit

Die Stadt Zürich führte im September 2004 mit allen 11 Spitex-Organisationen erstmals eine flächendeckende schriftliche Befragung zur Erfassung der Kundenzufriedenheit durch. Ergänzend dazu wurden Angehörige und weitere sogenannte Anspruchsgruppen mündlich befragt. Zusammengenommen bilden die Resultate eine wertvolle Grundlage für Verbesserungsmassnahmen zugunsten der Spitex-Kundschaft.

Von Cécile Schefer, Projektleiterin, Spitex Kontraktmanagement

«In einer Zeit, in der alles rentieren muss, ist die Spitex für mich wie eine Oase in der Wüste.»

Die Stadt Zürich will eine qualitativ hoch stehende und effiziente Versorgung der 360 000 Einwohnerinnen und Einwohner mit Spitex-Leistungen sicher stellen, und das zu marktorientierten und sozial ausgestalteten Tarifen. Ziel ist es, hilfe- und pflegebedürftigen Menschen den Verbleib in den eigenen vier Wänden bis an das Lebensende zu ermöglichen. Dazu hat die Stadt Zürich mit den Spitex-Organisationen Leistungsvereinbarungen abgeschlossen (siehe Kasten). Diese Vereinbarungen enthalten seit 2004 erstmals klar definierte Leistungsziele zur Versorgung, zur Qualität und zur Kundenzufriedenheit. Die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden soll dabei primär mittels schriftlicher Befragung ermittelt werden. Aufgrund fehlender Erfahrungswerte wurde der Richtwert auf ein Minimum von 75% zufriedener Kundinnen und Kunden festgelegt.

Das Vorgehen

Weiche Faktoren wie Zufriedenheit und Befinden sollten also nüchterne Zahlen ergeben. Wie lassen sich Gefühle berechnen und wer wird befragt? Welche Rolle spielt die Abhängigkeit der Leistungsempfangenden? Wer führt wann und mit welcher Methode eine Kundenumfrage durch? Erhält man von einer schriftlichen, merkmalsorientierten Befragung wirklich ein umfassendes Bild über die Zufriedenheit? Was wird mit den Antworten gemacht, die eintreffen? Aufgrund solcher Fragen setzte das Spitex Kontraktmanagement (siehe Kasten) eine Projektgruppe mit Vertreterinnen und Vertretern der Spitex-Organisationen ein.

Eine schriftliche Kundenbefragung liefert unter Wahrung der Anonymität flächendeckend vergleichbare Daten. Sie ergeben jedoch ein unvollständiges Bild, da Hintergründe, die sich nur im Gespräch bei einer persönlichen Befragung ergeben können, fehlen. Gemeinsam beschlossen deshalb Spitex Kontraktmanagement und Spitex-Organisationen, neben einer schriftlichen auch mündliche Befragungen durchzuführen.

Originalzitate

Bei den Zitaten, die das Thema Kundenzufriedenheit illustrieren, handelt es sich um Zuschriften und Stimmen von Kundinnen und Kunden aus den Kantonen Appenzell, Glarus, Graubünden, Luzern, St. Gallen, Thurgau und Zürich.

Schriftliche Befragung

Im September 2004 wurden im Auftrag der Stadt erstmals schriftlich und gesamtstädtisch Spitex-Kundinnen und -Kunden zu ihrer Zufriedenheit mit den Spitex-Dienstleistungen befragt. Als Instrument wurde der Fragebogen der Firma NPO Plus verwendet, der vom Spitex Verband Kanton Zürich empfohlen worden war. Die Spitex-Organisationen versandten – jeweils zusammen mit den Rechnungen – 4814 Fragebogen, 1781 Kundinnen und Kunden antworteten. Die Rücklaufquote von 36,5% wies unter den 19 Spitex-Zentren Schwankungen von 27,1% bis 51,5% auf. Die Firma NPO Plus wertete die Antworten anonym aus und erstellte einen Schlussbericht pro Spitex-Zentrum, einen offenen innerstädtischen sowie einen schweizerischen Benchmark (siehe Artikel «Vergleich mit fünf Kantonen» auf Seite 6) zu Handen der Spitex-Organisationen und der Stadt. Die Ergebnisse wurden von Spitex Kontraktmanagement in einem Schlussbericht ausgewertet und als Zusammenfassung in den Medien und im Internet veröffentlicht.

Einige Ergebnisse

Die Kundinnen und Kunden stellen den Spitex-Organisationen der Stadt Zürich ein gutes Zeugnis aus. Gemäss Befragung sind gesamtstädtisch 86,2% der Kundinnen und Kunden mit den Dienstleistungen zufrieden und über 90% würden ihre Spitex-Organisation weiterempfehlen. Die Werte aller Spitex-Organisationen liegen damit über dem in der Leistungsvereinbarung festgelegten Richtwert und übertreffen das vereinbarte Leistungsziel um 11,2%. Besonders zufrieden äusserten sich die Kundinnen und Kunden zur Dauer zwischen der Anfrage und dem ersten Einsatz und der respektvollen Rücksichtnahme auf die Privatsphäre. Eine hohe Zufriedenheit zeigte sich auch in folgenden Punkten: Für 90,5% stimmen die Spitex-Leistungen mit den vereinbarten Abmachungen überein; 89,9 % erleben den ersten Kontakt mit der Spitex als sehr gut; betreffend Einhaltung der vereinbarten Termine sind 89,3% zufrieden.

«Beim Wareneinkauf bezahle ich für eine gute Ware gerne einen höheren Preis. Bei der Spitex bezahle ich den höchsten Preis, habe jedoch eine knapp genügende Leistung.»

Weniger zufrieden (unter 75%) sind die Kundinnen und Kunden mit der Information bezüglich möglicher Finanzhilfen (Hilflosenentschädigung, Ergänzungsleistungen, Sozialhilfe), mit dem gewünschten Mass des Einbezuges von Angehörigen/Nachbarschaft in die Betreuung und mit dem Wechsel der Spitex-Betreuungspersonen. Bei den Antworten nach Altersgruppen fiel die tiefere Zufriedenheit der unter 64-jährigen Kundinnen und Kunden auf (5,6% unter dem Gesamtdurchschnitt).

Der Fragebogen mit den 29 Standardfragen wurde für die Kundenbefragung der Stadt Zürich mit zwei Zusatzfragen ergänzt. Die erste Zusatzfrage zur Angemessenheit der Tarife für haus-

Spitex-Versorgung in der Stadt Zürich

Die Spitex-Versorgung in der Stadt Zürich wird von 11 Spitex-Organisationen mit 18 Zentren und der Stiftung Alterswohnungen in den städtischen Altersiedlungen sichergestellt. Hinzu kommen die Kinderspitex des Kantons Zürich und die Pro Senectute Kanton Zürich für den Mahlzeiten- und Reinigungsdienst. Für die Steuerung, Entwicklung und Finanzierung der Spitex-Versorgung sorgt Spitex Kontraktmanagement – eine Abteilung der Städtischen Gesundheitsdienste im Gesundheits- und Umweltdepartement. Spitex Kontraktmanagement wird geleitet von Thomas Büchler und unterstützt von den Projektleiterinnen Maria Hartmann und Cécile Schefer und der Sachbearbeiterin Monika Jungwirth. Kontakt: skm@gud.stzh.ch oder Tel. 044 216 44 97. Information: www.spitex-zuerich.ch