Auf Kundenbedürfnisse eingehen

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): **- (2011)**

Heft 2: **Neues Wohnen im Alter**

PDF erstellt am: **04.06.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-821829

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

Auf Kundenbedürfnisse eingehen

Der Bündner Franco Hübner ist Präsident einer Spitex-Organisation und er war bis vor kurzem Direktor eines Spitals. Er weiss deshalb, wovon er spricht, wenn es um eine gute Zusammenarbeit zwischen Spitälern und Spitex geht.

Bild: zvg

Unternehmerisches Denken sei im Spital als auch in der Spitex gefragt, sagt Franco Hübner.

Tino Morell // Vernetzung ist in aller Munde. Wer gleichzeitig Spitaldirektor und Präsident einer Spitex-Organisation ist, schafft beste Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit. Für Franco Hübner war das denn auch ein wichtiger Grund, um als Direktor des Regionalspitals Surselva in Ilanz – einem Spital mit gut 50 Betten – das Präsidium der Spitex Foppa zu übernehmen. Die Spitex Foppa mit Sitz ebenfalls in Ilanz versorgt ein Einzugsgebiet mit rund 11 500 Einwohnerinnen und Einwohnern.

Auch wenn Franco Hübner seit kurzem eine neue Aufgabe als Vorsitzender der Geschäftsleitung einer Wäscherei übernommen hat, die Funktion als Spitex-Präsident hat er beibehalten und seine Meinung zur Ausrichtung der Spitex und der Gesundheitsversorgung der Bevölkerung auch.

Verständnis fördern

Franco Hübner ist überzeugt, dass eine optimale Zusammenarbeit zum Wohl sowohl der Leistungserbringer wie auch der Kundschaft dann erreicht würde, wenn die Gesundheitsangebote einer Region unter einer strategischen Führung zusammengefasst werden könnten. Einen ersten Schritt in diese Richtung hat er mit der Übernahme des Spitex-Präsidiums getan. Die Kombination Spitaldirektor/Spitex-Präsident ermögliche, den Ausgleich zu suchen, auf die Kooperation Einfluss zu nehmen und das gegenseitige Verständnis zu fördern, erklärt er, beispielsweise hinsichtlich einer gemeinsamen Pflegephilosophie und -ausbildung.

Die Aufgaben der beiden Betriebe Spital und Spitex sind nicht gleich gelagert, und deshalb brauche es den Blick für das Besondere im Gegenüber, sagt Franco Hübner. Auf die besondere Situation der Spitex einzugehen, entsprechend zu führen und das Personal entsprechend zu coachen, sind ihm wichtig. Während im Spital der Teamgedanke im Vordergrund stehe, müsse in der Spitex auch auf die Herausforderungen der Einsätze als «EinzelkämpferInnen» eingegangen werden. Auf beiden Seiten sei aber unternehmerisches Denken gefragt mit dem Ziel, ein Ergebnis zu erreichen, das für die Kundschaft stimmt und sie zufriedenstellt.

Erfahrung bringt's

Franco Hübner betont, die Spitex habe in den letzten Jahren eine grosse Entwicklung durchgemacht. Lücken sieht er in der praktischen Umsetzung der vielen Konzepte und Reorganisationsbestrebungen. Die Antworten auf die Fragen beispielsweise, wer führt, wer nicht, wer hat welche Rolle im Betrieb, seien bald einmal zu Papier gebracht.

Die Umsetzung in einer naturgemäss nicht managementorientierten Branche sei dann aber um einiges schwieriger. Das sei allerdings nicht nur in der Spitex so, fügt er nach kurzem Nachdenken hinzu. Sein Tipp für alle, die neu ein Spitex-Präsidium übernehmen: «Gesunden Menschenverstand und einen möglichst grossen Erfahrungsschatz mitbringen.»

In der zweiten Reihe

Dass die Spitex in der öffentlichen Diskussion im Vergleich mit Spitälern und Pflegeheimen oft nur in der zweiten Reihe steht, ist für Franco Hübner nebensächlich und auch naheliegend. Nebensächlich, weil der Fokus auf der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden liegen muss und auf der Erfüllung ihrer Bedürfnisse. Naheliegend, weil die Spitex quasi «unsichtbar» ist, im privaten Umfeld handelt und nicht mit grossen Gebäuden nach aussen auftritt.

Zentral sind für Franco Hübner als Spitex-Präsident, das betont er abschliessend nochmals, das Eingehen auf die Bedürfnisse der Kundschaft, ein zielstrebiges Engagement der Geschäftsleitungen und eine gute Feldvorbereitung durch die Verbände. Auch nach dem Branchenwechsel im Hauptberuf hat sich an dieser Überzeugung bei ihm nichts geändert. Der Spitex bleibt er weiterhin verbunden.