Servicequalität wird wichtiger

Autor(en): **Lanzicher, Christa**

Objekttyp: **Preface**

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

Band (Jahr): **- (2012)**

Heft 4: **Die neue Kundschaft**

PDF erstellt am: **25.05.2024**

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

August 2012

SPITEX
Hilfe und Pflege zu Hause

Titelbild: Chancelle Mapwata, FaGe-Lernende Spitex Rümlang (S. 25). Bild: Karin Meier

Delia Schreiber: Patient ist Experte

Bernhard Müller: Zu Fuss gehen ist Zeitgewinn, Abwaschen ist sinnlich

Lea Sara Wittwer: Miss Earth pflegt

Dienstleistung
06 DRG und AÜP: Erfahrungen
10 Thema: Die neue Kundschaft
23 Tür verriegeln nicht rechtens
25 Meine Spitex: Intensive Lehre

Gesellschaft
27 Brennpunkt
28 Alltagsbewegung studieren

Netzwerk
32 Medikamentenmanagement
34 Intelligentes Zuhause
36 Interview: Elsbeth Wandeler
39 Sparen hat Folgen
41 Pilotbetrieb für eKARUS
47 Fabian Kauter antwortet

Servicequalität wird wichtiger

Im Mittelpunkt dieser Ausgabe unserer Zeitschrift steht die Frage, wie sich die Kundschaft der Non-Profit-Spitex in Zukunft entwickeln wird. Bezeichnen Sie die Menschen, die Sie mit Ihrer Organisation pflegen, unterstützen und begleiten, als Kunden oder als Klienten? Diese an sich banale Frage stellten wir den drei Spitex-Geschäftsleitungen gleich zu Beginn eines Rundtisch-Gespräches – in der Annahme, dass vielleicht bereits die Bezeichnung etwas aussagt über die Haltung in den einzelnen Organisationen (Seite 10).

Auch wenn die Kundenzufriedenheit in Umfragen noch immer sehr hoch ist, muss sich die Non-Profit-Spitex öffnen und weiterentwickeln. Die Kundschaft wird anspruchsvoller. Die Servicequalität steht im Vordergrund. Dazu gehören Pünktlichkeit, Freundlichkeit und Ernstnehmen von Kundenbedürfnissen. Das stellt hohe Anforderungen, gerade auch an die Kommunikation.

Eine wichtige Rolle spielt in diesem Bereich das Internet. Es führt zu immer besser informierten Patientinnen und Patienten. Die Wissenschafterin Andréa Belliger begrüsst diese Entwicklung und sieht darin Chancen für die Spitex (Seite 18).

Mitreden können: Das machen auch Sie als Kundinnen und Kunden unserer Zeitschrift. «Herzlichen Glückwunsch zur Ausgabe 3. Die Themen sind top aktuell, sehr interessant und verständlich geschrieben. Ich habe das Heft von A bis Z gelesen!» Dieses erfreuliche Mail erreichte uns aus dem Appenzellerland. Und jetzt hoffen wir natürlich, auch mit dieser Ausgabe die Erwartungen unserer Kundschaft zu erfüllen!

Christa Lanzicher, Redaktionsmitglied