

Qualität, und was man darunter auch noch verstehen kann

Autor(en): **Karli-Lerchi, Sonja**

Objektyp: **Preface**

Zeitschrift: **Physiotherapie = Fisioterapia**

Band (Jahr): **34 (1998)**

Heft 8

PDF erstellt am: **11.09.2024**

Nutzungsbedingungen

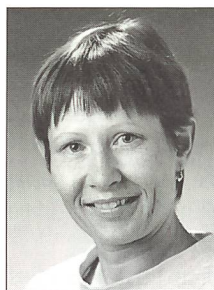
Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

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.



S. Karli - Lerchi

EDITORIAL

Qualität, und was man darunter auch noch verstehen kann

Landauf und landab wird überall von Qualitätsmanagement und Qualitätssicherung gesprochen. Begriffe wie ISO 9001 stehen zur Diskussion, und wir überlegen uns, ob diese Norm auch für die Physiotherapie umgesetzt werden kann.

Bereits gibt es eine entsprechende Diplomarbeit («Physiotherapie» 4/98), die für mich umfassend darstellt, wie dies gehandhabt werden könnte. Die Norm ISO 9001 schliesst auch den Kundendienst mit ein, und ich denke, dass wir hier noch einiges zu verbessern haben. Ich möchte nur ein kleines und hoffentlich nicht repräsentatives Beispiel anfügen.

Ein grösseres Regionalspital in der Schweiz – ein Patient, der eine Hüftprothesenoperation machen lassen muss. Beim Eintritt stehen Böckli, Stöcke und Sitzkeil bereits im Zimmer bereit. Leider sind aber die Stockzapfen ziemlich abgelaufen und können so ihre Aufgabe, die gute Haftung am Boden, nicht mehr erfüllen. Der Patient, der von einem Besucher auf diesen Mangel aufmerksam gemacht worden ist, spricht die Physiotherapeutin darauf an. Diese reagiert mit dem Hinweis, er solle auf nassem Boden aufpassen, um nicht auszurutschen. Nach einer Woche, während der der 77jährige die Stöcke täglich benutzt, werden diese erst nach nochmaliger Intervention eines Angehörigen ersetzt.

Ich weiss, dass dies für viele nur einen Einzelfall darstellt, doch oft steckt der Teufel eben im Detail. Kundendienst heisst für mich auch, an die kleinen Dinge zu denken, Nebensächliches zu beachten und manchmal sogar etwas Zusätzliches zu leisten, das vielleicht nicht explizit im Pflichtenheft steht.

In ebendieser Physiotherapie sind die Therapeuten nicht ausgelastet und möchten ihre stationären Patienten auch ambulant weiterbehandeln. Überlegen Sie sich nun, wie Sie im vorliegenden Fall entscheiden würden.

Sonja Karli-Lerchi,
Präsidentin Sektion Aargau SPV

EDITORIAL

Qualité, et ce que cela peut aussi supposer

On parle partout de management de la qualité et d'assurance de la qualité. Des termes tels que ISO 9001 font partie de la discussion et nous nous demandons si cette norme peut aussi être appliquée à la physiothérapie.

Il existe déjà un travail de diplôme sur ce sujet («Physiothérapie» 4/98) qui explique exhaustivement comment on pourrait procéder. La norme ISO 9001 inclut également le service à la clientèle et je pense que nous devrions encore améliorer les choses en la matière. J'aimerais présenter un petit exemple, qui, je l'espère, n'est pas représentatif.

Un grand hôpital régional en Suisse – un patient auquel il faut mettre une prothèse à une hanche: lors de son admission, déambulateur, béquilles et coussin oblique sont préparés dans la chambre. Mais les embouts des béquilles sont un peu usés, de sorte qu'ils ne peuvent plus bien remplir leur rôle, adhérer au sol. Le patient, rendu attentif à ce défaut par un visiteur, en informe la physiothérapeute. Sa réaction est de lui dire qu'il doit faire attention sur un sol mouillé, afin de ne pas glisser. Après une semaine, alors que le septuagénaire utilise chaque jour ces béquilles, elles sont enfin remplacées, mais seulement après l'intervention réitérée d'un proche.

Je sais que ceci ne représente pour nombre de personnes qu'un cas isolé, un détail, mais c'est souvent sur des détails que ça coïncide! Le service à la clientèle signifie pour moi qu'il importe de penser aux petites choses, de veiller à ce qui est accessoire, voire d'offrir quelque chose en plus qui ne figure peut-être pas explicitement dans le cahier des charges.

Lors d'un tel traitement, les physiothérapeutes ne sont pas débordés et ils souhaitent pouvoir continuer le traitement de leurs patients également de manière ambulatoire. A vous de réfléchir à ce que vous feriez dans ce cas.

Sonja Karli-Lerchi,
Présidente de la section Argovie de la FSP

EDITORIALE

Qualità e dintorni

Ovunque si sente parlare di gestione della qualità e garanzia della qualità. Concetti come ISO 9001 sono oggetto di intense discussioni: anche noi stiamo pensando se applicare questa norma alla fisioterapia.

È stata pubblicata anche una tesi di laurea («Fisioterapia» 4/98) che a mio parere illustra in modo esauriente come gestire questo processo. La norma ISO 9001 include anche l'assistenza alla clientela – un punto in cui secondo me abbiamo ancora molto da imparare. A questo proposito vorrei citare un piccolo esempio, che spero non sia rappresentativo.

Siamo in un grande ospedale regionale in Svizzera: un paziente viene ricoverato per un'artroprotesi dell'anca. Già al suo arrivo trova in camera stampelle, bastoni e cuscino a cuneo. I gommini dei bastoni sono però consumati e quindi non sono in grado di assolvere la loro funzione di aderenza al suolo. Il paziente, a cui è stato fatto notare questo particolare, si informa presso la fisioterapista. Quest'ultima si limita ad avvertirlo di stare attento a non scivolare su pavimenti umidi.

Dopo che il paziente settantasettenne ha utilizzato i bastoni per un'intera settimana, i gommini vengono finalmente cambiati su ripetuta richiesta di un familiare.

Mi rendo conto che per molti questo sarà solo un dettaglio, ma spesso sono le piccole cose che fanno la differenza! A mio parere, assistenza alla clientela significa anche curare i particolari e andare oltre a ciò che è prescritto nei capitoli d'oneri.

Oggi giorno molti fisioterapisti non hanno sufficiente lavoro e vorrebbero continuare a curare i pazienti ricoverati anche ambulatorialmente. Pensate dunque a cosa fareste voi nel suddetto caso!

Sonja Karli-Lerchi,
Presidente sezione di Argovia FSF