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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (1996)

Heft: 4

Rubrik: Forum

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 15.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Ansichten zur Spitex

Die persönliche Ansicht zur Spitex von Roli Minder, seit Juli 1995 als Haushilfe in der Spitex Höngg tätig. Hier seine Antwort auf sieben Stichworte:

Meine Erfahrungen habe ich in der Haushilfe gemacht und meine Stellungsnahme bezieht sich auf diese Tätigkeit.

Zwei Stärken / zwei Schwächen der Spitex

Stärken: Die starke Seite der Haushilfe sehe ich in der kurzfristigen, flexiblen Einsatzbereitschaft. Die Art der Betreuung passt sich sofort der Situation des **Klienten** an. Die individuelle Weise im Umgang entsteht aus Erfahrung und Fingerspitzengefühl und stammt nicht aus dem Lehrbuch: Praxis wird grösser geschrieben als Theorie.

Schwächen: Der grosse Verwaltungsapparat. Die klaren Einsatzbeschriebe dienen zwar dem Schutz des Mitarbeiters vor Überbeanspruchung, hemmen jedoch spontane Eigeninitiative.

Spitex und andere Dienste: Mit anderen Diensten habe ich keine Erfahrung in der Zusammenarbeit. Ich schätze es aber, Leute von der Hauspflege und der Gemeindekrankenpflege zu treffen.

Drei wichtige Qualifikationen eines Vorgesetzten

- klarer Führungsstil
- Fähigkeit, Fehlentscheide einzugestehen und zu korrigieren
- Humor (sich selbst nicht zu ernst nehmen)

Drei wichtige Qualifikationen einer Mitarbeiterin

- Respekt vor den Eigenheiten des Klienten
- Taktgefühl
- gute Nerven

Spitex im Jahre 2005

Wie würde der ideale Spitex-Betrieb im Jahre 2005 aussehen?

- Eine Dienstleistung, die ohne grosse Bürokratie beansprucht werden kann, wenn sie gebraucht wird.

Wer arbeitet dort?

- Leute mit verschiedenen Ausbildungen

Welche Dienstleistungen werden angeboten?

- Alle pflegerischen und sozialen Dienste, die dannzumal gebraucht werden

Wie sieht die Trägerschaft aus?

- Durch die öffentliche Hand, Krankenkassen, jedoch auch höhere Beiträge von vermögenden Privatpersonen.

Angenehme / ärgerliche Kundschaft

Mich freuen Klienten, die unverblümt, ehrlich sind, die wirklich Hilfe brauchen und annehmen können. Klienten, bei denen mein Einsatz sinnvoll ist. Mich ärgern Leute, die ständig jammern, selbst aber nichts zur Änderung ihrer Situation beitragen.

Wichtigste zwei Aufgaben des Spitex-Verbandes

Den Menschen begleiten und dabei das Gefühl geben, dass ihm auch wirklich geholfen wird.

Roli Minder
Ausbildung: Schriftsetzer
Lieblingsbeschäftigungen: Mit der Natur in der Natur sein
Spitex-Organisation: Spitexzentrum Höngg
Funktion: Haushilfe
Erfahrung: seit Juli 1995

Tarif für 1997

Die Verhandlungen für den Tarif für 1997 beschränkten sich auf einen kurzen Briefwechsel. Die Krankenkassen wollten gar nicht verhandeln. Eine Einigung zwischen den Kassen und dem Spitex-Verband konnte so nicht zustandekommen.

Die Krankenkassen haben uns über die Presse und mit Schreiben am gleichen Tag (21.6.96) wissen lassen, dass unsere Vorstellungen meilenweit von den ihrigen entfernt und Verhandlungen mit der Spitex aussichtslos seien.

Mit andern Worten: Für die Krankenkassen ist ein kostendeckender Tarif nicht einmal Gegenstand für Verhandlungen. Dies, obwohl das Krankenversicherungsgesetz die Kassen verpflichtet, die Kosten für die Pflichtleistungen zu übernehmen.

Bei allem Verständis für die Finanzprobleme der Kassen verwundert denn doch, wie ungeniert die Kassen ihre gesetzlichen Verpflichtungen verweigern.

Stand Mitte Juli 1996

Wenn die Krankenkassen Gespräche ablehnen, bleibt nur der Gang zum Regierungsrat.

Der Spitex-Verband hat deshalb Ende Juni 1996 dem Regierungsrat einen Antrag für den Tarif 1997 und für Vollzugsbestimmungen unterbreitet. Wir haben einen kostendeckenden Tarif (Fr. 85.– pro KLV-Pflegestunde) und einen kantonalen Durchschnitt von 182 Pflegestunden pro Patient/-in pro Jahr beantragt.

In der Anhörung hat der Regierungsrat einen Tarif von Fr. 65.– vorgeschlagen. Es wird nun darauf ankommen, ob die Krankenkassen zustimmen und ob der Regierungsrat auch die von uns geforderten Vollzugsbestimmungen erlässt.

Wir rechnen damit, dass der Entscheid des Regierungsrates Ende Juli/Anfang August 1996 vorliegt. Danach bleibt ein Monat Zeit für eine eventuelle Beschwerde. *ZU*

Der Weg zu einer erfolgreichen EDV in der Spitex

Die Auswirkungen des neuen KVG und die laufenden Erweiterungen von Spitex-Dienstleistungen führen zu grösserem Aufwand in der Administration und Planung in der Spitex. Schon längst übersteigt dies den Rahmen ehrenamtlicher Tätigkeit. Verschiedene Organisationen bauen Teilzeitstellen für die Administration auf und suchen zur Rationalisierung nach EDV-Programmen. Im folgenden soll gezeigt werden, wie Fehler bei der Einführung der EDV vermieden werden können.

Der PC ist ein Werkzeug, das nur Nutzen bringt, wenn man es kennt und beherrscht. Eine erste Voraussetzung ist also, sich mit diesem Werkzeug auseinanderzusetzen. Der PC hat sich in den vergangenen Jahren grundlegend gewandelt. Er ist heute weitgehend standardisiert und wesentlich einfacher zu bedienen. Ähnlich wie beim modernen Auto, das man eigentlich fahren kann ohne zu wissen, wie der Motor, die Kupplung oder das Getriebe funktionieren, ist auch beim PC das Wissen um die Innereien keine Voraussetzung mehr für dessen Gebrauch. Im Gegenteil, die häufig angebotenen Kurse über Betriebssysteme, Hardware, Bits und Bytes verwirren den Anfänger oft mehr, als dass sie nützen.

Setzen Sie sich doch einmal an einen PC und machen Sie eine kleine «Fahrschule», bei der sie ähnlich wie beim Autofahren einen Begleiter haben sollten, der im Notfall die Handbremse ziehen kann, sprich den richtigen Klick mit der Maus macht. Gelingt es Ihnen dann, den ersten Brief zu schreiben, ist der Einstieg geschafft. Und der Rest ist eigentlich auch gleich wie beim Autofahren: üben, üben, die Verkehrsregeln kennen, grössere Strekken fahren, schwierigere Situationen lösen können. Und auch dann ist es gut, wenn man einen kundigen Begleiter hat, der einem ab und zu über die Schulter schaut.

Der programmierte Misserfolg

Man stelle sich die folgende Situation vor: Der Vorstand eines Spitex-Vereines beschliesst den Kauf eines PC's und eines Programmes, von dem man zwar nicht sehr viel weiss, aber der Hersteller hat bereits einen anderen Spitex-Dienst damit ausgerüstet. Und ausserdem konnte man einen Sonderpreis vereinbaren. Eines schönen Tages kommt der neue PC und kurz darauf auch der Software-Hersteller, der zuerst einmal einige Probleme beim Installieren der Software hat. Schliesslich hat er auch noch Zeit, die Mitarbeiterin etwas einzuführen, die zum erstenmal einen PC bedient. Nach der zweistündigen Einführung verabschiedet sich der Hersteller mit dem Hinweis auf das Handbuch und die sogenannte Hotline, bei der man anrufen kann.

Nach sechs Monaten : Der Vorstand ist auch nach mehrmaliger Bitte nicht bereit, weitere Mittel für die Ausbildung zu genehmigen. Entnervt kündigt die Mitarbeiterin. Niemand weiss nun, wie den PC bedienen. Schliesslich stellt man das ganze wieder auf Handbetrieb um, braucht aber proforma den PC noch für die Textverarbeitung.

Fazit: Das richtige Vorgehen kann bei der Einführung der EDV helfen, wesentliche Probleme zu vermeiden.

Zehn Prinzipien für einen erfolgreichen Einsatz

Schaffen Sie ein Klima der Akzeptanz und Kommunikation. Beteiligen Sie MitarbeiterInnen, die künftig direkt und indirekt mit der EDV-Lösung zu tun haben. Sie sollen in jeder Phase Wünsche und Ideen einbringen können. MitarbeiterInnen, die künftig neu am PC arbeiten, sollten zuerst einige «Fahrstunden» nehmen. Ist einem der PC einmal vertraut, ist die Akzeptanz für das Vorhaben viel eher gegeben.

Die Einführung der EDV ist ein Projekt. Sie benötigen dafür Zeit und jemanden, der sich diesem Projekt annehmen kann. Das Projekt hat ein Anfang und auch ein Ende. Der Zeitaufwand für die erfolgreiche Einführung übersteigt in der Regel die Möglichkeiten einer ehrenamtlichen Tätigkeit. Es sei denn, sie hätten ideale Voraussetzungen, wie zum Beispiel entsprechend geschulte Mitarbeiter. Sonst ist es empfehlenswerter, einen unabhängigen Fachmann als Projektleiter beizuziehen.

Verschaffen Sie sich Klarheit, was Sie genau wollen. Die Anforderungen an eine Softwarelösung werden üblicherweise in einem Pflichtenheft oder Anforderungskatalog zusammengefasst. Mit diesem Dokument kann man das, was die verschiedenen Hersteller offerieren, in Bezug auf die Eignung überprüfen. Kürzen sie diesen Vorgang nicht ab, indem sie einfach kaufen, was ihnen jemand empfiehlt. Nur die Auseinandersetzung mit den Anforderungen und das Überprüfen des Angebotes verschafft ihnen auch die notwendigen Kenntnisse, um das Projekt erfolgreich durchzuführen.

Stellen Sie realistische Anforderungen auf. Der Konkurrenzkampf zwischen den verschiedenen Herstellern führt oft zu einem Wettbewerb von Leistungsmerkmalen und Funktionen. Man ist dann versucht, eine Maximallösung zu fordern, die man überhaupt nicht brauchen wird. So ist es unrealistisch, den Bedarfsplan des Kantons Zürich auf EDV zu fordern, wenn man sich als Organisation noch nicht einmal damit befasst hat. Ausserdem neigen umfassende komplexe Programme zu mehr Fehleranfälligkeit.

Bewerten Sie den Nutzen. Letztlich soll die von Ihnen gewählte Lösung einen Nutzen bringen. Der Nutzen kann sein: reduzierter administrativer Aufwand, verbesserte Grundlagen für Entscheidungen, mehr Effizienz beim Personaleinsatz, verbesserte Abrechnungen gegenüber Patienten und Trägerorganisationen.

Stellen sie einen Zeitplan auf. Teilen Sie ihr Projekt in überschaubare Phasen auf, bei dem Sie am Ende jeder Phase die erwarteten Ergebnisse definiert haben. Der Zeitplan wird regelmässig überprüft und angepasst.

Stellen Sie sicher, dass die fachtechnischen Aspekte richtig berücksichtigt werden.
Dies gilt für eine Reihe von EDV-Fragen, wie Wahl der Hardware, Betriebssystem, Software, Ermittlung des Schulungsbedarfes, Vertragsabschluss mit den Herstellern, Unterstützung durch den Hersteller, Fragen der Gewährleistung, Software-Updates und Qualifikation des Herstellers.

Berücksichtigen Sie alle Kosten. Bei einem EDV-Projekt fallen eine Reihe von Kosten an, die nicht nur die Hardware und die Software betreffen. Berücksichtigen Sie auch die Kosten für die Schulung der Mitarbeiter und den Zeitaufwand der beteiligten Mitarbeiter. Ausserdem gilt, dass nur ca. 20% der Kosten Hardware und Software betreffen. Weitaus der grösste Teil der Kosten verursachen die Mitarbeiter, wenn Sie den PC benutzen. Insbesondere gilt es kritisch zu sein, wenn Programme eine Vielzahl von Daten speichern sollen. Der Aufwand für die Pflege solcher Daten kann bei vergleichsweise geringem Nutzen erheblich sein.

Berücksichtigen Sie Stärken und Schwächen der eigenen Organisation. Führen Sie das ein, was die Mitarbeiter bewältigen können. Achten Sie darauf, dass Sie nicht bisherige Stärken ihres Dienstes durch unnötige Administration und formalisierte Abläufe schwächen. Passen Sie, wo notwendig, die Abläufe an die EDV an. Konsequenterweise sollten von Hand geführte Statistiken und Karteien überflüssig werden.

Das Projekt darf nicht länger als ein Jahr dauern. Der Einsatz der EDV kann bei guten Programmen schon in wenigen Monaten zum Erfolg führen. Zu lange dauernde Projekte sind Baustellen, die nie fertig werden.

Dr. Thomas Bächinger

Der Autor ist Vorstandsmitglied des Spitex Illnau-Effretikon und Inhaber der Firma MicroMED in Illnau. Die Firma berät Organisationen im Gesundheitswesen in Fragen der Informatik und Betriebswirtschaft.

Infoveranstaltung «Die Spitex-Dienstleistungen»

Der Grossandrang von rund 300 Personen zeigte das enorme Interesse an einem Austausch über das vom Spitex-Verband und der Kantonalen Spitex-Beratungsstelle in Vernehmlassung gegebene Papier «Die Spitex-Dienstleistungen». Die Diskussion widerspiegelte eine Kultur der Bereitschaft zur Auseinandersetzung und des Dialoges, welche in der Spitex gross geschrieben wird.

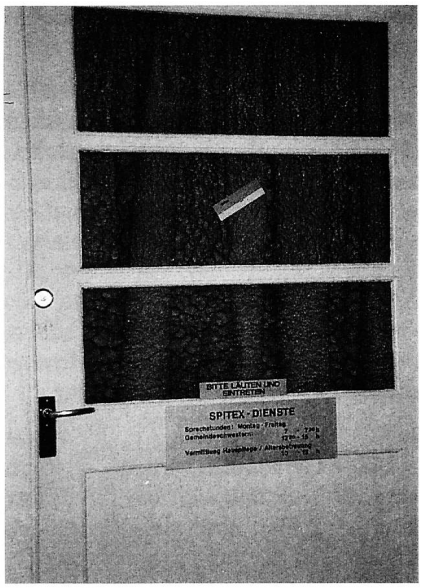
Die Veranstaltung wollte Gelegenheit bieten, die Fragen um eine gleichwertige Spitex-Versorgung mit allen Beteiligten zu diskutieren. Den Veranstaltern war es wichtig, den eingeschlagenen Entscheidungsprozess über die Mitglieder und die Gemeinden nochmals deutlich in Erinnerung zu rufen.

Sinn und Zweck eines Leistungsrahmens

Herrn Signer gelang es auf eindrückliche Weise, den Anwesenden Sinn und Zweck eines Spitex-Leistungsrahmens verständlich zu machen. Das neue Krankenversicherungsgesetz (KVG) hat einiges in Bewegung gebracht. Wesentliche Änderungen griff er anhand von drei Aussagen aus dem Vernehmlassungspapier auf:

1. «Mit einem verbindlichen Leistungsrahmen geben sich die Spitex-Organisationen eine gute Grundlage für die künftigen Leistungsvereinbarungen mit den Geldgebern.» Die Finanzierungsart besteht aus der Abgeltung von Leistungen und nicht wie bisher von Einrichtungen. Dies bedingt als unerlässliche Voraussetzung Transparenz und Wissen, was die Spitex eigentlich anbietet und leistet. Es ist nicht ganz einfach, die Spitex-Leistungen konkret zu umschreiben. Im Gesundheits- und Sozialbereich besteht allgemein die Schwierigkeit, Aussagen über das Geleistete zu machen.

2. «Die Bevölkerung erhält eine quantitativ und qualitativ gleichwertige Versorgung.» Wie also bereits erwähnt, braucht es auch eine Umschreibung des Leistungsangebotes und der Zielvorstellungen. Diese SOLL-Vorgaben gilt es, dauernd im Auge zu behalten. Wenn IST und SOLL auseinanderklaffen, braucht es Steuerungsinstrumente, die einem helfen, wieder auf den richtigen Weg zu kommen:



Entscheiden sich die Spitex-Organisationen im Kanton Zürich für ein einheitliches Leistungsangebot?

- **Qualitätssicherung** – daran müssen sich prinzipiell alle beteiligen halten, doch die Hauptverantwortung trägt die Führung (Vorstand/Behörde).
- **Professionalisierung** – einerseits der Mitarbeiterinnen aber genauso der Führung und Trägerschaft. So gut die Mitarbeiterinnen die Hilfe und Pflege zu Hause leisten sollen, so gut muss auch die Führung sein. (Als Berater von Spitex-Organisationen mache er immer wieder die Erfahrung, dass viele Spitex-Verantwortliche den Ernst der Lage noch nicht erkannt haben!).

3. «Die Spitex-Organisationen gewinnen an Profil» (gemäss Duden: «sich-: seine Fähigkeiten (für einen bestimmten Aufgabenbereich) entwickeln und dabei Anerkennung finden, sich einen Namen machen»). Dieser Prozess ist seit längerem auch in der Spitex angelaufen und wird mit der Vernehmlas-