

Ist Zufriedenheit messbar? : Kundenorientierte Qualität in der Spitex

Autor(en): **Fischer, Annemarie**

Objektyp: **Article**

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

Band (Jahr): - **(2000)**

Heft 4

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822722>

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 P I T E X
Hilfe und Pflege zu Hause

editorial



Liebe Leserinnen, liebe Leser

Im April 1999 habe ich mein letztes Editorial geschrieben. Damals habe ich meiner Freude zur bereichernden Kooperation mit dem Spitex Verband Kanton Zürich zum Ausdruck gegeben. Gleichzeitig habe ich auch andere interessierte Spitex-Verbände eingeladen mitzutun.

Siehe da, ein Jahr später sind wir bereits vier Verbände – Zürich, Schaffhausen, Glarus, St. Gallen – welche mit ihrer Fachkompetenz und ihrem Engagement dem «schauplatz» erneut einen qualitativen «Kick» geben. In einer freundschaftlichen und kollegialen Atmosphäre entstehen gute Ideen, wird produktiv gearbeitet und es macht Spass.

Kundenzufriedenheit ist nebst Qualitätssicherung das Hit-Wort des Jahres. Zu Recht, denn die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden hängt eng mit der Qualität der Hilfe und Pflege zusammen. Sie ist der Gradmesser und ein Spiegel was die Arbeit der Spitex bei den Klientinnen und Klienten bewirkt. Es ist auch ein schönes Gefühl, für alle Mitarbeitenden, wenn durch eine gute Bewertung Anerkennung für die Arbeit ausgedrückt wird. Denn Lob freut die Spitex, Kritik bringt die Spitex weiter.

Welche Aspekte Kundenzufriedenheit sonst noch hat, wird im Leitartikel beleuchtet und soll Lust machen, sich mit dem Feedback der Kundinnen und Kunden auseinander zu setzen.

Janine Junker
Geschäftsführerin Spitex Verband
Kanton St. Gallen

schauplatz

Zeitschrift der kantonalen Spitex-Verbände
glarus · schaffhausen · st. gallen · zürich

21. August

2000

Nr. 4

Ist Zufriedenheit messbar?

Kundenorientierte Qualität in der Spitex

von Annemarie Fischer, Geschäftsleitung Spitex Verband Kanton Zürich

Um zu erfahren, ob die Kundinnen und Kunden mit den Dienstleistungen ihrer Spitexorganisation zufrieden sind, muss geprüft werden, inwieweit deren Wünsche und Erwartungen erfüllt werden. Auf welche Weise man am besten erfährt, wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen und wo mögliche Problembereiche liegen, darüber gehen die Meinungen auseinander. Wir haben Ihnen einige Erfahrungen und Tipps zusammen gestellt.

Für viele Spitexorganisationen stellt die regelmässige schriftliche Kundenbefragung bereits ein Standardinstrument dar, welches aufzeigt wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen. Allerdings haben solche Befragungen alleine noch keinen Einfluss auf die Qualität der Spitex-Arbeit. Erst wenn diese sorgfältig ausgewertet werden und bei Bedarf geeignete Korrekturmassnahmen beschlossen werden, kann eine Befragung tatsächlich qualitätsfördernd wirken.

Voraussetzungen für eine Kundenbefragung

Die erbrachten Dienstleistungen können nur von Personen beurteilt werden, die das Angebot der Spitex Organisation auch kennen. Dies ist gewährleistet, wenn: Die befragten Kunden/-innen schriftlich informiert sind über:

- Art der Leistung (Angebot, zeitlichen Rahmen, inkl. Telefonzeiten)
- Kosten der Leistung
- Name der Bezugsperson
- Abweichungen von vereinbarten Besuchszeiten (+/- eine Viertelstunde)

Planung einer Befragung

Es hat sich als sinnvoll erwiesen, wenn auch bei der Planung einer Kundenbefragung schrittweise in der heute bewährten Form des «Projektmanagements» vorgegangen wird: Budget, Zeitplanung, Planung der Information und der Auswertung müssen vor dem eigentlichen Start vorbereitet werden. Wichtig ist, dass auch das Ziel einer Befragung bereits am Anfang schriftlich formuliert wird. Es empfiehlt sich, Sinn und Zweck der Befragung zu einem späteren Zeitpunkt auch den Klientinnen und Klienten zu erläutern z. B.:

inhalt

editorial

1

- Neues zur Tuberkulose
- Qualitätskommission

thema

- Zufriedenheit

1

forum

- Prominente sehen Spitex
- Öffentlichkeitsarbeit

3

qualität

- Klient/innen erleben Spitex
- Kontroll- und Schlichtungsstelle

6

7

nachrichten

- Neues Arbeitsgesetz
- Arbeitsrechtliche Fragen
- Kontrahierungszwang
- Hauswirtschaftstarife
- Flottenrabatt

4

5

6

7

8

9

8 glarus

- Neue Lehrstellen
- Kinderspitex
- Spitex-Handbuch
- Termine

9

10 schaffhausen

- Infoveranstaltung
- Qualitätsüberprüfung

11

12

st. gallen

- Statistik 1999
- Tarifvertrag

13

14

zürich

- Mitgliederversammlung
- Überprüfung
- Projekt «Second Opinion»
- Leitlinien für Anstellungen
- Informationstag
- IGSA news
- Diverses
- Bildungsangebote

15

16

16

17

17

18

19

20

21

21

22

22

23

24

Normen und Kriterien des Spitex Verbandes Schweiz

N 1 Die Dienstleistungen werden zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erbracht.

- N1 K1** Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wird mit den geeigneten Mitteln systematisch überprüft und ausgewertet.
- N1 K2** Die entsprechenden Massnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit werden geplant, durchgeführt und überprüft.
- N1 K3** Jede substantielle Reklamation wird behandelt, deren Gründe werden systematisch erhoben, ausgewertet und die nötigen Vorkehrungen zur Verbesserung der Situation getroffen.

«Es interessiert uns, ob sie mit unserer Arbeit zufrieden sind oder nicht. Wir möchten von Ihnen auch wissen, was wir besser machen können, worauf es ihnen bei der Pflege besonders ankommt und welche Leistungen Sie sich zusätzlich wünschen würden.»
Nachdem die Zielvorstellungen geklärt sind, empfiehlt es sich, im Sinne eines Brainstormings verschiedenste Befragungsinhalte zu sammeln. Ev. gibt es bereits bestehende und erprobte Fragebogen aus anderen Organisationen, die verwendet werden können. Für die Umsetzung muss folgendes geklärt werden:

- Mündliche (Telefoninterview oder zu Hause) oder schriftliche Befragung? (Siehe Kasten)
- Wer führt die Befragung wann durch (Teammitglieder, Vorstandsmitglieder, externe Experten)?
- Wer soll befragt werden (z. B. alle Klient/innen, oder nur ausgewählte Stichproben)?
- Wer wertet die Fragen aus? Wie wird die Auswertung kommuniziert?

Fragebogen

Hat man sich zu einer schriftlichen Befragung mit einem Fragebogen entschieden, so gilt es, diesen sorgfältig zu erarbeiten, oder einen bereits bestehenden Fragebogen einzusetzen. Dabei sollte auf folgendes geachtet werden:

- Fragen sind klient/innenbezogen, verständlich formuliert (keine Suggestiv- oder Doppelfragen)
- Vortest (Pilottest) mit einigen Personen durchführen, danach Bogen nochmals überarbeiten
- Grosse Schrift (Schriftgrösse nicht unter 14 Punkt)
- Sinn und Zweck der Befragung sind erklärt
- Für mögliche Rückfragen Bezugsperson (mit Tel. Nummer) angeben
- anonym (evtl. Alter und Geschlecht angeben), zeitlich befristet (Rückgabedatum)
- geht z. B. einmal jährlich an alle Klient/innen
- Feedback über die Auswertung ist zugesichert

Das spricht aus Sicht von Experten für eine mündliche Befragung

- Die Erhebungssituation kann kontrolliert werden, man ist sicher, dass man die Antworten von der richtigen Person hat.
- Die Formulierung der Fragen richtet sich nach dem Gegenüber, auch schwer Pflegebedürftige und Hochbetagte, die sehr viel zu sagen haben, können erreicht werden.
- Vertiefende Nachfragen sind möglich.
- Auf ausweichende Antworten kann eingegangen werden.
- Auch nicht erwartete Antworten können festgehalten werden.
- Patient/innen freuen sich, dass sie ernst genommen werden und dass ihnen jemand zuhört.

Auswertung

Die Auswertung der Befragung soll mit dem Vorstand besprochen werden. Damit sind die Grundlagen geschaffen um die notwendigen Verbesserungsmassnahmen zu erarbeiten, einzuführen und auf ihre Wirksamkeit hin zu überprüfen. Die abgeleiteten Massnahmen werden in die Jahresplanung aufgenommen. Sowohl Klientinnen und Klienten als auch das Personal müssen über die Ergebnisse und die daraus gezogenen Konsequenzen informiert werden.

Beschwerdenmanagement

Ergänzend zu den Kundenbefragungen sollte ein System zum Umgang mit Beschwerden eingerichtet werden. Es ist davon auszugehen, dass in jeder Organisation kleinere Probleme auftauchen. Entscheidend ist jedoch, dass Kundenkritik als Chance für eine Qualitätsverbesserung wahrgenommen wird und der Spitex-Betrieb auf Beschwerden hin umgehend und individuell reagieren kann. Auf folgendes sollte geachtet werden:

- Anzahl und Bearbeitungszeit der einzelnen Beschwerden werden erfasst
- Der Ablauf einer Beschwerde ist schriftlich festgelegt
- Die Bearbeitung ist dokumentiert

Schlussbemerkungen

Kundinnen und Kunden sollten keine Hemmungen davor haben, Kritik offen zu äussern oder eigene Vorstellungen zu formulieren. Viele der heutigen Spitex-Befragten gehören einer Generation an, die es nicht gewohnt war, Ansprüche zu formulieren. Im Idealfall weist das Spitexpersonal bereits beim ersten Abklärungsgespräch darauf hin, dass Anregungen erwünscht sind und nicht zu Sanktionen, sondern zu Verbesserungen der Hilfe und Pflege zu Hause führen.

Festzuhalten ist ausserdem, dass eine wirklich kundenorientierte Qualitätskultur nur mit zufriedenen und motivierten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern gelebt werden kann. Erst wenn alle oben erwähnten Voraussetzungen beachtet und durchgeführt werden, wird Kundenzufriedenheit auch messbar und führt zu einer Verbesserung der Betreuungsqualität.