

# Qualitätsentwicklung in der Spitex Hombrechtikon : Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden

Autor(en): **Fasser, Ursi / Henle, Madeleine**

Objektyp: **Article**

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

Band (Jahr): - **(2001)**

Heft 3

PDF erstellt am: **09.08.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822765>

## **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.

## Qualitätsentwicklung in der Spitex Hombrechtikon

### Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden

von Ursi Fasser und Madeleine Henle, Leitungsteam Spitex Hombrechtikon

Hombrechtikon ist eine ländliche Gemeinde im Kanton mit 7200 Einwohnern. Im Auftrag der Politischen Gemeinde bietet der Verein Spitex Hombrechtikon Pflege, Betreuung und Hilfe im Haushalt an. 21 Mitarbeiterinnen besetzen 7,3 Vollstellen. Der «schauplatz spitex» hat vor zwei Jahren über die ersten Schritte der Qualitätsentwicklung von Spitex Hombrechtikon berichtet. Das Leitungsteam berichtet über den aktuellen Stand der Umsetzung.

Die Spitex Hombrechtikon arbeitet weiterhin an der Qualitätsentwicklung und führte im Sommer 2000 eine Qualitätsstagung durch. Der gesamte Vorstand und alle Mitarbeiterinnen nahmen daran teil. Mit dem kompetenten Tagungsleiter, Roland Moser, Uster, Supervisor und Organisationsberater, wurde die Veranstaltung ein voller Erfolg. Die Teilnehmenden erlebten die Tagung auch als Chance gemeinsam an der Qualitätsentwicklung der eigenen Organisation mitzuwirken. Vorstandsmitglieder und Mitarbeiterinnen konnten gegenseitig von einander lernen.

### Ergebnisse der Qualitätsstagung

Es zeigte sich, dass in Hombrechtikon vor allem an den folgenden drei Schwerpunkten gearbeitet werden muss:

1. Kundenzufriedenheit
2. Aussenbeziehung
3. Finanzpolitik

Diese drei Themenkreise werden zur Zeit von Arbeitsgruppen, bestehend aus Vorstandsmitgliedern und Mitarbeiterinnen, weiter bearbeitet. Wir haben vorgesehen, zu den drei genannten Bereichen konkrete Massnahmen zu formulieren und diese danach auch umzusetzen. Priorität hat der Schwerpunkt Kundenzufriedenheit.

### Umsetzung des Schwerpunktes Kundenzufriedenheit

Im Zentrum unserer Arbeit stehen unsere Klientinnen und Klienten. Um zu erfahren, ob diese mit dem Dienstleistungsangebot und der Qualität zufrieden sind, plant zur Zeit eine Arbeitsgruppe, bestehend aus der Spitex-Leitung, der Vorstands-Verantwortlichen für Qualität und Mitarbeiterinnen, eine Klientenbefragung.

### Mündliche Befragung

Die Arbeitsgruppe hat sich nach diversen Abklärungen für eine mündliche Befragung entschieden. Aus der Sicht von Experten im Spitex-Bereich sprechen die folgenden Punkte dafür:

- Die Erhebungssituation kann kontrolliert werden. Der Bezug zur befragten Person ist gewährleistet.
- Die Formulierung der Fragen richtet sich nach dem Gegenüber. Auch schwer Pflegebedürftige und Hochbetagte, die sehr viel zu sagen haben, können mit der mündlichen Befragung erreicht werden.
- Vertiefende Nachfragen sind möglich.
- Auf ausweichende Antworten kann eingegangen werden
- Auch nicht erwartete Antworten können festgehalten werden.



*Ob die Kundinnen und Kunden wohl mit unserer Dienstleistung zufrieden sind?*

Foto:  
JSGKP Sarnen

- Klientinnen/Klienten freuen sich, dass sie ernst genommen werden und ihnen jemand zuhört.

### Durchführung der Befragung

Zur Zeit wird der Fragebogen erstellt. Nach den Sommerferien werden alle Klientinnen und Klienten über die bevorstehende Befragung informiert. Im September 2001 werden die Befragungen durch externe Befragerrinnen und Befragter durchgeführt. Diese werden pro Befragung mit einem kleinen Betrag

entschädigt. Anschliessend (ca. November 2001) wird die Arbeitsgruppe die eingegangenen Daten an den Vorstand weiterleiten.

### Auswertung

Zusammen mit Vorstand und Personal werden die Qualitätssicherungs- und Qualitätsentwicklungsmassnahmen ausgewertet und besprochen. Danach werden die nötigen Verbesserungsmassnahmen in die Jahresplanung 2002 aufgenommen. Die Öffentlichkeit wird über die

Umfrageergebnisse und die Massnahmen auf jeden Fall informiert werden.

### Schlussbemerkungen

Wir sind der Meinung, dass eine hohe Kundenzufriedenheit schlussendlich auch zu einer Verbesserung der Betreuungsqualität führt. Vorstand und Personal sind motiviert, diesen Qualitätsschwerpunkt umzusetzen, und sind gespannt, wie die Klientinnen und Klienten unsere Arbeit bewerten werden.

### Nähere Informationen können angefordert werden bei:

- Ursi Fasser und Madeleine Henle (Spitex-Leitung), Tel. 052 244 49 59, Fax 052 244 49 79
- Christine Vetter (Vorstandsmitglied), Tel. 052 244 29 47

Der Befragungsbogen ist für Fr. 20.– bei Spitex Hombrechtikon, Rütistr. 46, 8634 Hombrechtikon, zu beziehen. Die Lieferung ist erst ab 4.Quartal 2001 möglich.

## Spitex Qualitätsprojekte

### Aufruf an alle Spitex-Organisationen

Der Spitexverband Schweiz fordert zur Lancierung seiner Qualitätsplattform alle Spitexorganisationen auf, ihm Qualitätsprojekte zu melden, welche zur Zeit erarbeitet werden. Der Aufbau dieser gesamtschweizerischen Qualitätsplattform gelingt nur, wenn sich möglichst viele Organisationen engagieren.

FI Der Spitexverband Schweiz wird in einem ersten Schritt alle Informationen zu einer Liste zusammenfassen. Diese Liste wird auf der Homepage [www.spitex.ch](http://www.spitex.ch) abrufbar sein. Dadurch erhalten alle Spitexorganisationen die Möglichkeit, selber aktiv zu werden und sich in Sachen Qualität untereinander zu vernetzen.

Die langsam entstehende «Qualitätsdatenbank» soll zu einem späteren Zeitpunkt aufgrund der ersten Erfahrungen zur intensiveren Nutzung ausgebaut werden.

### Was ist zu tun?

Es ist ganz einfach. Beschreiben Sie kurz, zu welchem Problem(kreis) Sie ein

Qualitätsprojekt durchführen und was Ihre Zielsetzung ist. Melden Sie auch die zuständige Kontaktperson in Ihrer Organisation und die Zeiten, zu welchen diese Person erreichbar ist. Senden Sie diese Unterlagen bitte direkt an den Spitex Verband Schweiz, «Qualitätsplattform»  
Belpstrasse 24/ PF 329  
3000 Bern 14  
Fax 031 381 22 28  
e-mail: [gafner@spitex.ch](mailto:gafner@spitex.ch)

Der Spitex Verband Schweiz und die Kantonalverbände bedanken sich im voraus bereits ganz herzlich bei allen, die sich aktiv an diesem ersten wichtigen Schritt beteiligen.

## Spitex-Hygienerichtlinien für den pflegerischen Bereich

Die Desinfektionsmittel-Sortimentsliste im Anhang der Spitex-Hygienerichtlinien der Stadt Zürich, Auflage 1999, entspricht nicht mehr dem neuesten Stand und wurde aktualisiert. Die zwei revidierten Seiten (14 und 15) können gegen Einsendung eines frankierten und adressierten Rückantwortkuverts unter folgender Adresse bezogen werden:

**Zentralstelle SPITEX, Walchestrasse 31, Postfach, 8035 Zürich**