

Die Erwartungen an die Spitex steigen - ein guter Umgang mit Beschwerden ist wichtig

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

Objekttyp: **Article**

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

Band (Jahr): - **(2002)**

Heft 5

PDF erstellt am: **12.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822838>

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.

Die Erwartungen an die Spitex steigen – ein guter Umgang mit Beschwerden ist wichtig

Die Erwartungen von Patientinnen und Patienten an Spitäler, Pflege und Spitex standen dieses Jahr im Zentrum der Irchel-Tagung der Schweizerischen Gesellschaft für Gesundheitspolitik SGGP.

Aufgrund interner Umfragen gehen Spitex-Organisationen von einer sehr hohen Zufriedenheit ihrer Kundschaft aus, aber ein wissenschaftlich geprüftes Instrument für solche Befragungen fehlt.

(FD) Gemäss Stéphanie Mörikofer, Präsidentin des Spitex Verbandes Schweiz, zeigen Umfragen, dass die Spitex die Erwartungen von Patientinnen und Patienten erfüllt, sofern dies personell und organisatorisch möglich ist. Grenzen werden durch das Krankenversicherungsgesetz sowie durch die personellen und finanziellen Möglichkeiten der einzelnen Spitex-Organisation gesetzt. Einschränkend erklärte die Spitex-Präsidentin, Einsätze rund um die Uhr, beziehungsweise in der Nacht bildeten mancherorts noch ein ungelöstes Problem. Bei vielen Klientinnen und Klienten steht der Wunsch nach pünktlichen Einsätzen der Spitex an erster Stelle. Auch haben die meisten die Erwartung, dass möglichst immer die gleiche Mitarbeiterin vorbei kommt.

Image und Erwartungen

«Wir haben ein sehr gutes Image in der Bevölkerung», versicherte Marcel Schuler, Geschäftsleiter der Spitex Nidwalden, an der Tagung. Ihm und seinem Team macht jedoch die immer höhere Anspruchsmoralität der Kund-

schaft zu schaffen: «Viele wünschen sich von uns eine immer breitere Dienstleistungspalette zu möglichst kleinen Kosten.» Schuler erklärte, es gebe ganz klar Erwartungen, welche die Spitex nicht erfüllen könne und wolle, und das seien genau die am meisten gewünschte «Pünktlichkeit» und die Erwartung, dass immer die gleiche Person vorbei komme. Entscheidend für den Spitex-Geschäftsleiter ist deshalb, dass den Klientinnen und Klienten bereits bei der Bedarfsabklärung ganz genau erklärt wird, aus welchen betrieblichen Gründen diese Erwartungen nicht immer erfüllt werden können. Zum guten Image einer Organisation trägt seiner Meinung nach ein institutionalisiertes «Beschwerdenmanagement» bei. Bei Spitex Nidwalden wird jede Reklamation erfasst und behandelt: «Wer eine Reklamation anbringt, bekommt auch eine Antwort.»

Gründe für Beschwerden

Leider landen viele solcher Beschwerden nicht direkt bei den einzelnen Spitex-Organisationen, sondern zum Beispiel bei Ursula Gröbli, einer der Beraterinnen der Schweizerischen Patientenorganisation SPO. Sie hat

die Erfahrung gemacht, dass Patientinnen und Patienten das Angebot der Spitex oft zu wenig genau kennen und gar nicht wissen, an wen sie sich wenden müssten. In jüngster Zeit häufen sich Klagen, dass das Spitex-Personal sehr oft in Eile sei und nicht genügend Zeit habe: «Spitex-Angestellte sind oft die einzige Abwechslung im Leben von alten, einsamen Menschen, deshalb ist ihr Bedürfnis, sich austauschen zu können, gross.» Zudem hätten viele die Erwartung, dass alle Spitex-Leistungen von der Krankenkasse übernommen würden und seien dann natürlich enttäuscht, wenn das nicht eintreffe. Oft seien es auch gar nicht die Erwartungen von Patientinnen und Patienten, sondern jene von pflegenden Angehörigen, die nicht erfüllt würden, erklärte Ursula Gröbli.

Spitex im Spannungsfeld

Diese Meinung teilte Monika Müller-Hutter, Geschäftsführerin einer Spitex-Organisation in St. Gallen, und sie fügte hinzu: Die Spitex könne es sich so oder so nicht leisten, stets alle Erwartungen der Kundschaft zu berücksichtigen: «Wir stehen permanent in einem Spannungsfeld zwischen Gesetz, Behörden,

Krankenkassen, Ärzteschaft, Angehörigen und Kundschaft und müssen Erwartungen von allen Seiten erfüllen.» Sie wies speziell darauf hin, dass die Mitarbeiterinnenzufriedenheit in einem Betrieb ein nicht zu unterschätzender Faktor ist. «Unsere Patientinnen sind genau in dem Mass zufrieden, wie es unsere Mitarbeiterinnen sind.»

Zufriedenheit messen?

Man war sich an der Tagung zwar einig, dass die im Spital verwendeten Instrumente zur Messung der Zufriedenheit von Patientinnen und Patienten nicht einfach für die Spitex übernommen werden können. Wegen starker Abhängigkeit vom Personal wagen Klientinnen und Klienten in der Spitex oft nicht, ihre wirkliche Meinung zu sagen. Auch können sie ja nicht einfach die Organisation wechseln. Das relativiert die bei internen Umfragen oft erreichte 95-prozentige Zufriedenheit der Klientinnen. Es wurde deshalb bedauert, dass man in der Spitex noch kein einheitliches, wissenschaftlich geprüftes und erprobtes Instrument zur Messung von Zufriedenheit kennt. Zu prüfen wäre zum Beispiel, ob der vom Verein Outcome (Qualitätskommission des Kantons Zürich) vorgestellte Fragebogen des Picker-Instituts, der seit langem in allen Spitälern des Kantons Zürich verwendet wird und mit dem mehr als 21 000 Patientenbefragungen durchgeführt wurden, für die Spitex angepasst werden könnte. Stéphanie Mörikofer nahm das Anliegen der anwesenden Spitex-Vertreterinnen und -Vertreter zwar entgegen, meinte aber: «Zuerst müssen wir sehr genau wissen, was wir wissen wollen. Und es darf nicht vergessen werden, dass das Wichtigste für eine gute Beziehung zwischen Kundschaft und Betreuung die «menschliche Einflügelung» ist und die kann so nicht gemessen werden.» □



Die von Patientinnen und Patienten gewünschte Pünktlichkeit kann die Spitex nicht immer erfüllen.