

# Spitex am Puls der Zeit - 4. Nationaler Spitex-Kongress in Biel : kurze Blitzlichter auf einige Veranstaltungen am Spitex-Kongress

Autor(en): **Meyer, Rita / Morell, Tino / Fischer, Annemarie**

Objektyp: **Article**

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

Band (Jahr): - **(2003)**

Heft 5

PDF erstellt am: **13.09.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822690>

## **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.

Spitex am Puls der Zeit – 4. Nationaler Spitex-Kongress in Biel

Kurze Blitzlichter auf einige Veranstaltungen am Spitex-Kongress

Neue Organisationsformen  
Den Blick fürs Ganze schärfen

Viele Wege führen nach Rom – die am Spitex-Kongress vorgestellten Projekte zur Zusammenarbeit zwischen stationären und ambulanten Leistungserbringern zeigen einmal mehr eindrücklich, wie vielfältig auf das gleiche Ziel hingearbeitet werden kann. Es gilt, Zäune abzureissen, den Blick fürs Ganze zu schärfen und aufeinander zuzugehen.

Im Kanton Tessin ist die gemeinsame Einführung einer einheitlichen Patientenkarte geplant. Der Ansatzpunkt für dieses Projekt ist auf der technischen Ebene, bei der Informatik, angesiedelt. Ziel ist es, die Kooperation und Koordination unter den Leistungserbringern zu verbessern. Leitung, Organisation und Strukturierung liegen bei den kantonalen Instanzen. Als Testregion ist der Grossraum Lugano gewählt worden.

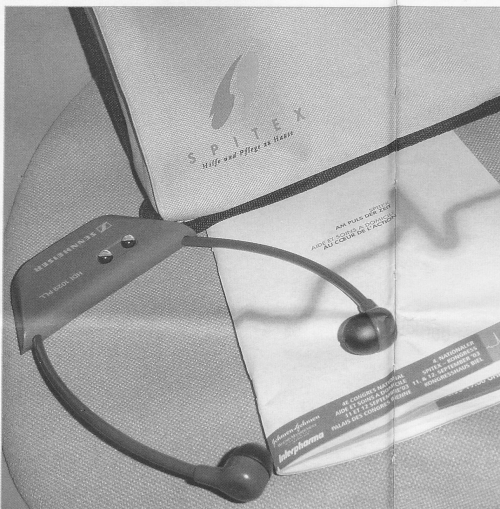
Im Kanton Graubünden wird ein pragmatischer Weg gesucht, um Gesundheitsversorgungsregionen mit vernetztem Angebot zu fördern. Kantonale Vorgaben setzen den Rahmen; auf regionaler Ebene und in regionaler Kompetenz werden mit drei Pilotprojekten die regionsspezifischen Bedürfnisse und Problemstellungen angegangen (so z. B.

der Personalaustausch oder die gemeinsame Weiterbildung). Eingebunden sind Spitex, Alters- und Pflegeheime, Spitäler, privatpraktizierende Ärzte und Sozialinstitutionen.

In der Stadt Zürich wiederum hat sich eine Zusammenarbeit zwischen Spitex und Spitätern automatisch ergeben und weiter entwickelt. Regelmässige Treffen zwischen Vertretungen eines Spitals, eines Spitex-Verbands und privat praktizierenden Ärzten führten über den Einsatz von Arbeitsgruppen zu gemeinsam aufgenommenen Einzelprojekten. Entstanden sind bis heute u. a. einheitliche Merkblätter für den Spitalaus- und -eintritt und Qualitätsstandards für die Austrittsplanung.

Bei allen drei Projekten wird betont, strukturelle und kulturelle Veränderungen müssten Hand in Hand gehen. Strukturveränderungen bringen wenig, wenn das gegenseitige Verständnis für die betriebs- und branchenspezifischen kulturellen Besonderheiten nicht gegeben ist.

Tino Morell,  
Spitex Verband Graubünden



Berufsbildung  
Vom Flickenteppich zum Netzwerk

Pasqualina Perrig-Chiello vom Institut für Psychologie der Universität Bern erläuterte die Schwierigkeiten der Interdisziplinarität zwischen akademischem Anspruch und praktischer Realisierbarkeit. Die Ziele der interdisziplinären Arbeit seien gemeinsame Probleme anzugehen, eine gemeinsame Sprache zu sprechen und ein gemeinsames Vorgehen umzusetzen. Eine Schwierigkeit sei u. a. die Kommunikation. Als Voraussetzungen für interdisziplinäre Arbeit bezeichnete die Referentin:

- Fach- und Sachkompetenz
- Toleranz gegenüber anderen Disziplinen
- Teamkompetenz

Jean-Pierre Fragnière, vom Institut Universitaire Agés et Générations INAG, Sitten, stellte einen Spitex-Klienten grafisch in die Mitte und umgab ihn mit allen Aufgaben, die man kennen muss, um ihn professionell zu betreuen. Die These des Referenten: Es kann nicht alles in einem einzigen Beruf erlernt werden. Es braucht einen Gesundheits-Grundberuf und ergänzende Module. Gemäss Bernhard Moser von der Spitex Thun entwickelt sich die Spitex langsam vom Flickenteppich zum hochdynamischen Netzwerk. In der Qualitätssicherung seien die Mindestanforderungen an das Personal festgehalten. Die Spitex brauche Mitarbeitende mit verschiedenen Kompetenzen. Die Ausbildungen müssten gemeinsam mit der ODA (Organisation der Arbeits-

weil) angepasst werden, erklärte Moser, und aus Sozialer Lehre, Hauspflege, Fachangestellte Gesundheit und Betagtenbetreuung werde dereinst wohl ein einziger Beruf entstehen.

Frédéric Budan von der Spitex-Stiftung in Genf fragte, wie ein gutes Arbeitsumfeld für die Mitarbeitenden eingerichtet werden könne. Die Ausbildung des Personals sei wichtig, gleichzeitig aber auch die körperliche und geistige Gesundheit. In Genf ist es besonders schwierig, qualitativ gutes Personal zu finden. Trotz Basiskurs, Weiterbildung, Gesprächen und begleiteten Einsätzen seien die Mitarbeitenden oft erschöpft, erklärte Budan mit dem Hinweis, Spitex-Mitarbeitende müssten immer mehr Herausforderungen annehmen.

Rita Meyer,  
Spitex Kantonalverband  
Luzern

Sowohl als auch

Roland Calmonte vom Bundesamt für Statistik, Sektion Gesundheit, stellte im Rahmen des Spitex-Kongresses erste Ergebnisse der schweizerischen Gesundheitsbefragung vor. Auf die Spitex bezogen zeigt die Erhebung, dass Männer weniger Leistungen beziehen als Frauen, die Nachfrage nach Spitex ab 75 Jahren stark ansteigt und die meisten Spitex-Leistungen ab 75 Jahren beansprucht werden. In Bezug auf die informelle Hilfe (Nachbarschafts- und Verwandtenhilfe) zeigt eine Hochrechnung, dass zwischen 60 000 - 80 000 Personen diese Hilfe in Anspruch genommen haben. Dabei ist interessant, dass praktisch alle diese Personen gleichzeitig auch Spitex-Leistungen bezogen.

«Spitex ist nicht nur für die körperliche Pflege da. Sehr wichtig ist auch die Seelenpflege.»

Bethli Küng, Grossrätin Kanton Bern, SVP



Werbewände – wie sie zu jedem guten Kongress gehören.



Konzentration – wie sie zwei Tage lang gefragt wor.

«Spitex kann fast alles leisten, wenn es finanziert wird!»

Stéphanie Mönkofer, Präsidentin  
Spitex Verband Schweiz



PFLÜSCH - CARION

Bilder  
Für den Schauplatz Spitex fotografierten: Verena Bieri, Christine Bresciani und Rosemarie Gysi.

Cartoons  
Hetz: Pfister begleitete den Spitex-Kongress mit feinem Humor als Zetelner Pfusch.

Spitex am Puls der Zeit – 4. Nationaler Spitex-Kongress in Biel

Kurze Blitzlichter auf einige Veranstaltungen am Spitex-Kongress

Qualitätssicherung  
Mut zu verbindlichen Kennzahlen

Auch in der Spitex Basel stiegen die Anforderungen an Personal und Führung kontinuierlich – wegen grosserer Nachfrage, wachsender Ansprüche der Kundschaft und zunehmender Komplexität der Fälle. Deshalb führte man mit der Balanced Scorecard (BSC) ein Führungsinstrument ein, mit dem sich Qualitäts- und Organisationsziele praktisch umsetzen, überprüfen und nach Aussen sichtbar machen lassen.

Das Herzstück der BSC sind messbare Vorgaben bzw. Qualitätskennzahlen, von der Geschäftsleitung jährlich vorgegeben, in den Bereichen Kundschaft, Personalentwicklung, Prozessmanagement, Finanzen/Produktivität, Öffentlichkeit und Entwicklung. Zur Zeit wird monatlich u. a. Folgendes gemessen und mit den vorgegebenen Kennzahlen verglichen:

- die Anzahl Mitarbeiterinnen pro Kunde bezogen auf 10 Einsätze
- die Anzahl fehlgeplanter Einsätze am Total aller Einsätze
- der Prozentsatz jener Kundinnen und Kunden, die infolge guter Betreuung ihre Selbstständigkeit wiedererlangen und nicht mehr auf die Dienste der Spitex angewiesen sind.

Auch die beim Kunden verrechenbare Zeit sowie die Wartezeit bezogen auf die gesamte Präsenzzeit von allen Mitarbeitenden werden erhoben und bei Bedarf entsprechende Verbesserungsmassnahmen eingeleitet. Im Weiteren fliessen die Kennzahlen in das jährliche Mitarbeitergespräch ein.

Dass die Arbeit mit dem Instrument Balanced Scorecard erfolgreich ist, wird u. a. mit Befragungen überprüft. Sowohl die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wie auch der Kundschaft hat seit der ersten Befragung 1999 praktisch in allen Bereichen zugenommen, hielt Geschäftsführer Peter Eichenberger fest. Gute, einfache und messbare Kennzahlen zu finden, erwies sich im Rückblick als grösste Schwierigkeit. Es brauchte Mut, im Kader die Höhe der einzelnen Kennzahlen verbindlich festzulegen. Dass sich dieser Aufwand bezahlt macht, wurde am Kongress mit dem Beispiel der Spitex Basel eindrücklich aufgezeigt.

Annamarie Fischer, Spitex Verband Kanton Zürich

Spitex-Finanzierung heute und morgen  
Das Pflegegeld den Kunden geben?

Die sehr gute Qualität des schweizerischen Gesundheitswesens habe ihren Preis, indem unser Land bei den Gesamtaufwendungen auf dem 2. Platz nach den USA figure, stellte Stéphane Rossini, Professor an den Universitäten Neuenburg und Genf, fest. Bei der Finanzierung der Leistungen stelle sich die Frage, ob dies via das Sozialsystem oder durch die Benutzer, also die Klientinnen und Klienten sowie deren Krankenversicherungen, geschehen solle. Die heutige, ungefähr hälftige Aufteilung stehe angesichts der Zunahme von Bedürfnissen und Begehrlichkeiten zur Diskussion. Dabei schätzte Rossini die



aktuelle Situation so ein, dass es eher Probleme bei den Pflegeheimen gebe als bei der Spitex, die lediglich 2% der Gesamtausgaben verursache.

Jürg Baumberger, selbständiger Berater im Gesundheitswesen, HMI Creative AG, zeigte Alternativen zum Stunden-Tarif auf. Er wies auf die jetzigen Schwächen der Spitex-Finanzierung hin: Organisationen und nicht Leistungen werden finanziert; mit einem generellem Versorgungsauftrag kann der Leistungsumfang selber bestimmt werden; Defizitfinanzierung bietet wenig Anreiz zu unternehmerischem Handeln. Als neues Finanzierungsmodell könnte sich Baumberger ein Budgetmodell vorstellen mit Kriterien wie Leistungsaufträge, Übernahme eines Teils der integrierten Versorgung, Planbarkeit der Versorgungsstrukturen, der Ausgaben der Kostenträger sowie Förderung der Eigenverantwortung und des unternehmeri-

chen Freiheits. Voraussetzungen wie eine gewisse Grösse der Organisationen, eine professionelle Führung sowie einheitliche Verhandlungen durch die Leistungseinkäufer wären unabdingbar. Im Rahmen von Modellversuchen müssten die beteiligten Spitex-Organisationen abgesichert werden.

Manfred Manser, Vorsitzender der Geschäftsleitung der Helsana AG, Zürich, erklärte, Santéuisse mache sich für ein nationales Gesamtkonzept stark, das für die Pflege zu Hause wie auch für die stationäre Pflege gelten soll. Für Santéuisse wäre eine Aufteilung nach medizinischen Kosten im Rahmen der oblig. Krankenversicherung, nach Pflegekosten in einer oblig. Pflegeversicherung sowie die Pensionskosten durch private Vorsorge möglich. Das Obligatorium einer Pflegeversi-

Um die Zukunft und Qualität der Spitex ging es in vielen Workshops.

Die Spitex im Markt  
Die Konkurrenz kennen

Mit Blick auf Kosten und Subventionen wird es für die Spitex immer dringlicher, sich gegenüber privaten Anbietern im Markt zu bewähren – frei nach dem Motto: Tue Gutes und rede davon. Professionelle Öffentlichkeitsarbeit sollte auf der strategischen Ebene deshalb den ersten Platz einnehmen.

Angesichts der wachsenden privaten Konkurrenz, die mehr und mehr Nischenpositionen im Bereich der Hilfe und Pflege zu Hause besetzt hält, müssen Spitex-Organisationen eigene Marktstrategien entwickeln. Erfolgsfaktoren dazu:

- Sich im Markt positionieren und die Dienstleistungen kundenspezifisch erbringen. Welche Dienstleistung für wen? Wie weit soll das Angebot ausgeweitet werden? Wo hört Bedarf auf und fängt Bedürfnis an? Regelmässige Be-

fragungen zur Kundenzufriedenheit sind unerlässlich.

- Die kritischen Erfolgsfaktoren kennen: Welche Grösse könnte einer erfolgreichen Marktstrategie, wenn unerkannt, im Wege stehen, bzw. bedarf besonderer Aufmerksamkeit? Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren ist kompetentes und geförderes Personal. Auch hier wird das ausschlaggebende Wissen durch die Mitarbeiterbefragung gewonnen.
- Eine prozessorientierte Organisation mit standardisierten, ständig überprüften Abläufen gehört zum Alltag und ist allen Mitarbeitenden vertraut.

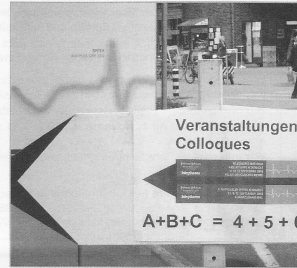
Gut zu wissen, wer die Konkurrenten sind. Dazu gehören nicht nur die privaten Spitäler und Dienstleistungserbringer, sondern auch Ärzte, öffentliche Spitäler und Institutionen (z. B. Betten- und Heimplatzangebote). Ein weiterer Eckpfeiler: Kundenfreundlichkeit (u. a. Rücksicht auf Kundenwünsche bei Einsatzplänen, 24-Stunden-Einsatz bei Notfällen). Wichtig ist dabei auch das Auftreten des Personals bei der Kundschaft, bei Ärzten, in Spitälern. Aus dem Verhalten muss erkennbar sein: Meinen Job erledige ich gerne. Die positive Ausstrahlung der Spitex nach aussen unterstützen, z. B. mit Spitex-Logo bedruckte T-Shirts, die den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden.

Die Zukunft des Spitex-Marktes ist unbedingt im Auge zu behalten. Neben einer optimalen Betriebsgrösse sind demografische Entwicklungen zu recherchieren, um rechtzeitig die Ressourcen danach auszurichten.

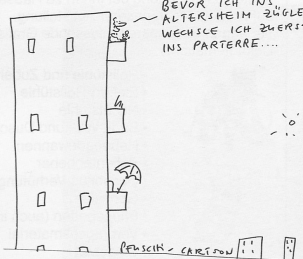
Christine Bresciani, Spitex Schaffhausen

«Wir Menschen mit einer Behinderung wollen selber bestimmen, wer uns wann, wo und wie lange hilft oder begleitet.»

Simone Leuenberger, Mitglied der Fachstelle Assistenz Schweiz FASSI



Die Qual der Wahl bei den Parallelveranstaltungen.



«Bei der Betreuung meines Schwiegervaters war ich sehr erstaunt, wie professionell die Spitex das alles organisierte.»

Norbert Hochreutener, alt Nationalrat, CVP