

# Eine Zertifizierung für die Kernleistung Pflege

Autor(en): **Rambaldi, Nadia**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz**

Band (Jahr): - **(2018)**

Heft 1

PDF erstellt am: **08.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-853620>

## **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.

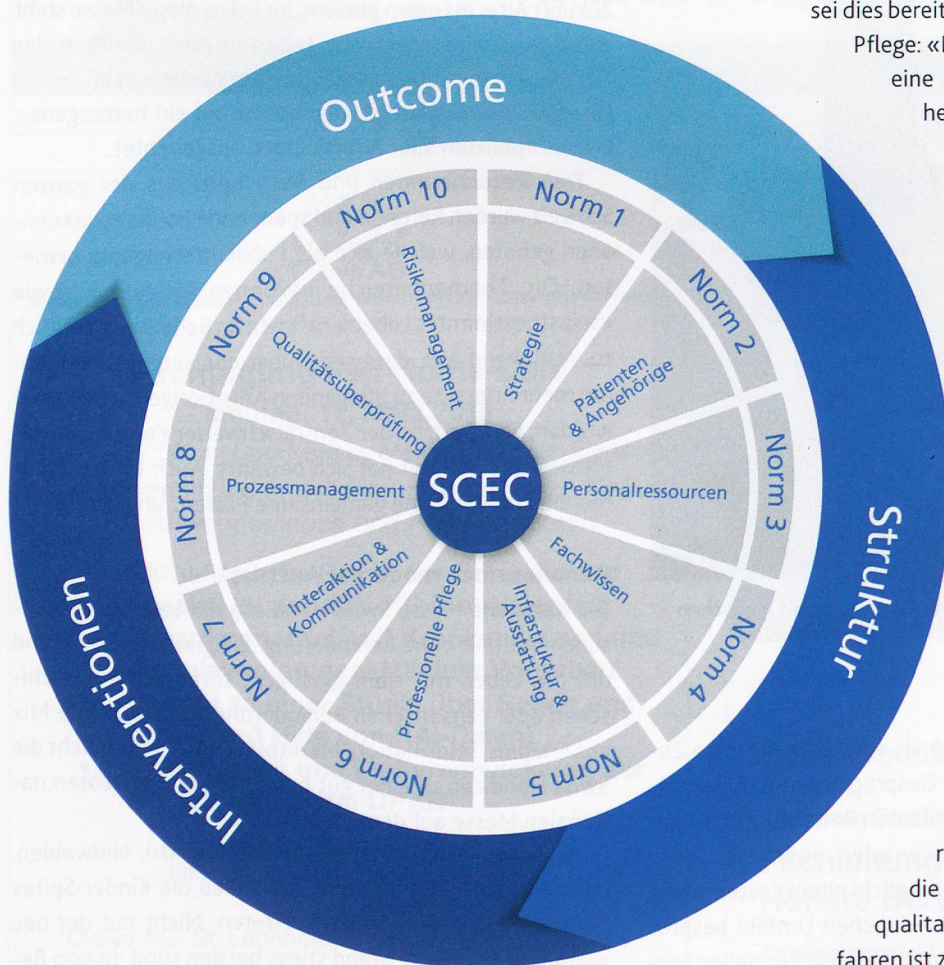
Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*  
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, [www.library.ethz.ch](http://www.library.ethz.ch)

<http://www.e-periodica.ch>

# Eine Zertifizierung für die Kernleistung Pflege

Die Concret AG, die Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagement in der Pflege, hat ihr Zertifizierungsverfahren für Spitex-Organisationen weiterentwickelt. Es ist komplementär zu anderen Zertifizierungen und rückt die Kernleistung Pflege in den Fokus.

«Qualitätsüberprüfungen sind kein Luxus, sondern eine absolute Notwendigkeit», ist Elsbeth Luginbühl, Geschäftsführerin der Concret AG, überzeugt. In anderen Branchen sei dies bereits eine Selbstverständlichkeit, nicht aber in der Pflege: «Man hat noch immer das Gefühl, die Pflege sei eine Berufung, die man einfach habe.» Das trifft heute definitiv nicht mehr zu. Die Komplexität der Pflegesituationen der Spitex wächst zunehmend und mit dem Eintritt neuer Leistungserbringer entsteht eine Wettbewerbssituation, in welcher sich Spitex-Organisationen klar positionieren müssen, um bestehen zu können. Dienstleistungen müssen eine entsprechend hohe Qualität aufweisen. Diese Qualität wird durch das Zertifizierungsverfahren der Concret AG sichtbar: «Spitex-Organisationen können anhand der Indikatoren abbilden, was sie bezüglich Qualität alles machen und wie sie sich weiterentwickeln können. So wird Qualität messbar», erklärt Esther Bättig, Wissenschaftliche Mitarbeiterin Qualität/eHealth bei Spitex Schweiz. Sie wurde als Expertin der Spitex Schweiz in der Entwicklung des Zertifizierungsverfahrens miteinbezogen und empfiehlt die Zertifizierung allen Organisationen, die sich qualitativ weiterentwickeln möchten. Das neue Verfahren ist zugeschnitten auf die unterschiedlichen Merkmale und Schwerpunkte für Spitäler, Heime und Spitex-Organisationen. Das war Esther Bättig wichtig: «Wir haben im Entstehungsverfahren den Fokus der Spitex vertreten und geprüft, ob die Indikatoren dem Spitex-Setting gerecht werden. So zum Beispiel der Indikator «Bedürfnisse von Ange-



Das SCEC hat zehn qualitätsrelevante Themenbereiche (Norm 1–10), die jeweils mehrere Qualitätskriterien umfassen, welche dank Basis- und Leistungsindikatoren messbar gemacht werden. Grafik: Concret AG



hörigen bezüglich Mithilfe in der Pflege müssen bekannt sein und berücksichtigt werden. Dieser Indikator ist im Spitex-Setting zentral.» Nebst dieser Einholung der Praxisperspektive waren auch Marktanalysen und vor allem wissenschaftliche Grundlagen zentral für diese überarbeitete Zertifizierung.

### Nutzen für Klientinnen und Klienten

Qualität muss klar definiert werden. Das Verfahren zeigt auf, was gute Qualität heisst und wie sie vereinheitlicht werden kann, damit Spitex-Klienten jeden Tag die gleiche Leistung erhalten. Sätze vonseiten der Klienten wie «es macht es halt nicht jede Spitex-Fachfrau gleich» gehören mit dieser Zertifizierung der Vergangenheit an. «Der Name Spitex ist ein Label. Er steht für Fachkompetenz. Diese Fachkompetenz muss immer eingehalten werden, jeden Tag, jederzeit», betont Elsbeth Luginbühl. Dafür sollten Spitex-Organisationen klar definieren, welche Leistungen sie anbieten und diese dann auch in hoher Qualität leisten. Dieses leistungsorientierte Arbeiten sei gerade im Wettbewerb mit den Privaten zentral: «Schliesslich können sich Klienten heute selber aussuchen, welche Leistungserbringer sie berücksichtigen wollen.»

Auch Esther Bättig ist überzeugt, dass die Zertifizierung einen hohen Nutzen für Spitex-Klienten hat: «Wenn sich eine Organisation Gedanken zu ihren Qualitätsindikatoren macht und diese auch weiterentwickelt, wirkt sich dies auch auf die Qualität der Pflege aus, was für den Klienten direkt spürbar ist.» Dafür muss die Organisation aber zur lernenden Organisation werden: «Alle Mitarbeitenden müssen in den Prozess miteinbezogen werden, Qualität muss auf allen Stufen gelebt werden. Handlungsanweisungen nützen nichts, wenn sie nicht angewendet werden», betont Elsbeth Luginbühl.

### Besserer Stand gegenüber Behörden und Kassen

Qualität ist nicht nur bei der Pflegeleistung zentral: «Ein Klientendossier so führen, dass sich jede Fachperson sofort orientieren kann, ist auch Qualität», erklärt Elsbeth Luginbühl. Gerade in Zeiten, wo die Krankenkassen immer genauer kritisch hinschauen, ist eine qualitativ einwandfreie Pflegedokumentation ein grosser Vorteil in der Zusammenarbeit mit den Kassen. «Wenn man ausweisen kann, was man für die Qualität der eigenen Leistungen tut, hat

man gegenüber Behörden und Kassen den besseren Stand», ist Elsbeth Luginbühl überzeugt. Und was kostet ein Swiss Care Excellence Certificate? Das hängt sehr von der Struktur der Organisation ab. Verfügt die Organisation über homogene Stützpunkte, wenn also Auftrag und Arbeitsorganisation gleich sind, muss nicht in jedem Stützpunkt eine Vollerhebung gemacht werden. Es reichen Stichproben, was die Kosten senkt. Bei Organisationen mit heterogenen Stützpunkten muss in jedem Stützpunkt eine Vollerhebung durchgeführt werden. «Die Kosten für ein Voraudit für eine Organisation mit drei Stützpunkten belaufen sich mit Vollerhebung auf circa 17 000 Franken, mit einer Teilerhebung bei homogenen Strukturen auf etwa 13 000 Franken», erzählt Elsbeth Luginbühl. Um die genauen Kosten zu eruieren, sei es aber zwingend nötig, eine individuelle Offerterte einzuholen. Die Markteinführung des Swiss Care Excellence Certificate erfolgte Anfang 2018.

Nadia Rambaldi

## Organisationen lassen sich neu vergleichen

RA. Das weiterentwickelte Swiss Care Excellence Certificate SCEC ermöglicht eine Zertifizierung auf der Basis-Stufe, was den Einstieg in die Qualitätsentwicklung erleichtert. Ab dem Zertifizierungsaudit werden die Leistungserbringer im Excellence-Kontinuum eingestuft, der Prozess zur Erreichung von Excellence ist ein kontinuierlicher Entwicklungsprozess und Indikator dafür, wie sich eine Organisation in Bezug auf Trends und Innovationen verhält. Neu lassen sich Spitex-Organisationen im Rahmen eines Benchmarks auch untereinander vergleichen, auf Wunsch auch anonym. Frühere Zertifizierungen waren wenig standardisiert, was das Verfahren aufwendig und teuer machte. Dank der Mitarbeit des Winterthurer Instituts für Gesundheitsökonomie der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) wurde das Verfahren standardisierter und damit effizienter. So werden beispielsweise bei homogenen Einheiten nur Stichproben entnommen, und keine Vollerhebung durchgeführt wie bei früheren Zertifizierungen. Das Projekt Swiss Care Excellence Certificate wurde durch Concret unter Mithilfe der ZHAW und der angewandten Forschung und Entwicklung der Pflege des Departementes Gesundheit der Berner Fachhochschule realisiert. Relevante Stakeholder wie auch die Spitex Schweiz wurden aktiv in den Entwicklungsprozess miteingebunden.