Aktualitäten

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): **- (1999)**

Heft 3

PDF erstellt am: **31.05.2024**

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.e-periodica.ch

Qualität praktisch

Kundenzufriedenheit in der Spitex Meilen *

Qualität bedeutet «Erfüllung von Güteerwartungen bestimmter Menschen», die Wertvorstellungen, die dahinter stehen, sind bei jedem Menschen verschieden. In einer guten, partnerschaftlichen Bedarfsabklärung diese Wertvorstellungen herauszufinden, zu akzeptieren, achten, tolerieren und möglichst hoch zu bewerten, ist für die Lebensqualität und die Zufriedenheit der Klienten von grosser Bedeutung. Für die Spitex gibt es verschiedene Möglichkeiten, diese Kundenzufriedenheit zu erfahren. Eine davon ist die Befragung mittels Fragebogen.

Der ausführliche Fragebogen
Im Rahmen meiner Projektarbeit habe ich im Frühling 1998 zur Messung der Kundenzufriedenheit einen Fragebogen mit 23 Fragen ausgearbeitet und diesen an 103 Klientinnen und Klienten verschickt, 67 kamen zurück. Die Fragen deckten ein weites Spektrum vom Fachwissen über Pünktlichkeit bis zu Freundlichkeit ab.
94% der KlientInnen bewerteten unsere Organisation gut bis sehr gut, allerdings wurden 21% der Fragen nicht beantwortet.

Positive Seiten:
- Eine grosse Zahl von Klienten kann in kurzer Zeit befragt werden
- Es kann ein breites Spektrum abgefragt werden

Negative Seiten:
- Überforderung durch zu viele Einzelmerkmale
- Einzelne Merkmale können nicht beurteilt werden
- Einzelne Fragen und Ausdrücke werden nicht verstanden
- Angst vor Konsequenzen trotz Anonymität
- Ein grosser Fragebogen muss an einzelne Betriebe angepasst werden, was sehr viel Fachwissen voraussetzt und entsprechende Kosten verursacht

Persönliche Interviews
Zehn Personen interviewte ich persönlich. Für die **Ermittlung der Kundenzufriedenheit** haben mir diese Interviews, sehr viel geholfen. Nachfragen, den Klienten ernst nehmen, ihn zur konstruktiven Kritik ermuntern, Fragen erklären, Zusammenfassen der Beschwerden und sich Zeit nehmen – ich habe in dieser Stunde sehr viel über die Wünsche, Nöte und Anliegen erfahren. Alle waren stolz, dass ihre Meinung gefragt ist. Allerdings braucht diese Methode Zeit! Ängste vor Konsequenzen bei Kritik an Personal und Organisation müssen abgebaut werden.

Der kleine Fragebogen
Aufgrund der gesammelten Erfahrungen wurde am Schluss ein kleinerer Fragebogen mit 8 Fragen ausgearbeitet, bei welchem nur noch folgende Merkmale gefragt werden:
1. Zuvorkommenheit (Liebenswürdigkeit, Freundlichkeit)
2. Vertrauenswürdigkeit (Ehrlichkeit, Schweigepflicht, Pünktlichkeit, Vertrauen in fachliche Qualifikationen des Personals)
3. Erreichbarkeit (Öffnungszeiten, Telefon)
4. Entgegenkommen (Tagesrhythmus berücksichtigen)
5. Kundenverständnis (Einfühlungsvermögen, sich einstellen auf wechselnde Bedürfnisse des Kunden)
6. Materielles Umfeld (Kleider, Krankenmobilien)
7. Kommunikation (klare, präzise Ausdrucksweise)

Methoden
Zur Überprüfung der KundInnenzufriedenheit haben sich folgende Methoden als geeignet erwiesen:
- Kleiner Fragebogen nach jedem abgeschlossenen Einsatz, bei LangzeitklientInnen einmal jährlich verschicken
- Sporadische Befragung der Klienten durch Vorgesetzte (sie dürfen nicht an der Basis arbeiten) oder durch ein Vorstandsmitglied
- Dokumentation der Resultate und Konsequenzen daraus ziehen.

Fazit
Die Kundenzufriedenheit ist ein grosser Teil der Qualität. Die Klienten vertrauen auf die fachlichen Qualifikationen – dies nachzuprüfen ist Sache der Schulen und des Arbeitgebers. Was für die Klienten zählt, sind die sogenannten weichen Faktoren, wie Freundlichkeit und Zuvorkommenheit. Diese Faktoren haben keine Indikatoren von eins bis zehn. Ein Lächeln, ein paar freundliche Worte bedeuten für den Klienten ein grosses Stück Lebensqualität - daran werden die Spitex-Organisationen beurteilt.

Christa Kaelin

**Diplomarbeit (72 Seiten) September 1998 Höheres Fachdiplom Spitex Pflege 1997*

Christa Kaelin Justrain 54 8706 Meilen (Bestellung Diplomarbeit Fr. 45.–, beide Fragebogen Fr. 10.–, plus Versandspesen)

Beispiel für die Gestaltung eines Fragebogens:

Beurteilung der Spitex Organisation XY	trifft sehr zu						trifft gar nicht zu
Die Mitarbeiter sind freundlich und zuvorkommend							
Die Mitarbeiter sind in der Regel pünktlich, sonst werde ich informiert							
plus weitere fünf bis sechs Fragen							
Platz lassen für Anregungen, Fragen, vermisste Dienstleistungen etc.							

aktualiäten

Rationierungsgelüste der Krankenkassen

Manche Krankenkassen neigen zur Rationierung. Immer häufiger beschränken sie – im Widerspruch zum Gesetz – die Spitex-Pflege auf 60 oder max. 90 Stunden pro Quartal.

«... haben wir den Pflegeaufwand der spitalexternen Krankenpflege mit den entsprechenden Kosten im Pflegeheim verglichen. Die Berechnungen haben ergeben, dass die Pflegeheimpauschalen die kostengünstigere Variante darstellen.» (zit. aus einem Krankenkassen-Brief).

Immer mehr Spitex-KlientInnen erhalten solche Briefe. Die Krankenkasse vergleicht die monatlichen Spitex-Kosten mit den Kosten, die sie für den Aufenthalt der versicherten Person in einem Pflegeheim bezahlen müsste. Wenn die Pflegeheimkosten für die Kasse günstiger sind, vergütet sie der Spitex-Klientin/dem Spitex-Klienten nur noch die Pflegeheimkosten.

Für die Krankenversicherungen zählt nur, was sie bezahlen müssen. Ob für den kranken Menschen das Pflegeheim oder die Spitex besser ist, scheint manche Krankenkassen nicht mehr zu interessieren. Die Krankenkassen vernachlässigen die gesetzlich vorgeschriebenen Beurteilungskriterien wie Zweckmässigkeit der Pflege, Wirksamkeit der Pflege und das Interesse der versicherten Person. Sie vergleichen eine Tagespauschale (Pflegeheim) mit einem Zeittarif (Spitex) und wählen die billigere Variante.
Das ist indirekte Rationierung der Leistungen. Leider wird dieses Vorgehen durch einen Entscheid des Eidgenössischen Versicherungsgerichtes gestützt.

Offene Fragen

Was nützt einer Patientin das ärztliche Zeugnis, welches ihr intensive Spitex-Pflege verschreibt, wenn ihre Krankenkasse die Pflege dann einfach limitiert? Soll die Patientin die «Überstunden»-Pflege einfach selbst bezahlen? Soll sie in ein Pflegeheim gehen?
Wollen die Krankenkassen neue Pflegeheime, die die Kassen wenig, die Steuerzahlenden aber viel kosten?

Vorgehen

Etwas unternehmen kann zunächst nur die betroffene Patientin/der betroffene Patient. Sie/er muss sich gegen den Entscheid der Krankenkasse wehren und Einsprache erheben. *
Die Experten (u.a. Fritz Britt, Vizedirektor im Bundesamt für Sozialversicherung, und Georges Pestalozzi vom Rechtsdienst für Behinderte) sehen vorläufig nur eine Möglichkeit: Es muss vermehrt der Rechtsweg beschritten werden.

** vgl. auch Artikel im «schauplatz spitex» Nr. 2/1998*

ZU

Delegiertenversammlung 1999

Spitex Verband Schweiz

Die Delegierten genehmigten alle Anträge. Sie verabschiedeten das Grundlagenpapier zur Qualitätspolitik und wählten sechs neue Mitglieder in den Zentralvorstand.

Die Delegierten verwarfen einen Antrag der Zürcher Delegierten auf Präsentation eines ausgeglichenen Budgets 2000 und genehmigten neben dem Jahresbericht 1998 auch das Budget 2000 (mit einem veranschlagten Defizit von Fr. 77 000.–).
Die Delegierten stimmten der Erhöhung der Mitgliederbeiträge 2000 zu. Damit erhält der Spitex Verband Schweiz etwas mehr Eigenmittel.

Die «Qualitätspolitik. Normen und Kriterien des Spitex Verbandes Schweiz» wurde gutgeheissen; ebenso der Antrag der Zürcher Delegation, wonach die Qualitätspolitik nicht Teil von Verhandlungen mit den Krankenkassen sein darf.
Der St. Galler-Antrag, dass in den Zentralvorstand auch GeschäftsstellenleiterInnen gewählt werden können, wurde von den Delegierten knapp abgelehnt.

Zentralvorstand

Frau Elisabeth Déglise, langjähriges Mitglied des Zentralvorstandes, ist nach schwerer Krankheit gestorben. Die Präsidentin des Spitex Verbandes Schweiz, Frau E. Segmüller, würdigte die Verdienste von Frau Elisabeth Déglise.
Die zurücktretenden Helgard Reichle (BE) und Lisbeth Stüssi (ZH) wurden von der Präsidentin mit Blumenstrauss und Geschenk verabschiedet.

Der Spitex Verband Schweiz hat für den Zentralvorstand wieder äusserst kompetente Leute gefunden. Neu im Zentralvorstand sind: Bürkler Paul, Geschäftsführer Spitex Luzern; Hungerbühler Sonja, Directrice Office Familiale Fribourg; Mertenat François, alt Regierungsrat Jura; Norton Ursula, Präsidentin Spitex Verband des Kantons Bern; Raude Michael, Finanzberater; Rochat Jean-Claude, Präsident Spitex Kantonalverband Waadt.
Die Präsidentin, Frau E. Segmüller stellte sich unter dem Applaus der Delegierten noch einmal zur Verfügung. Sie kündigte jedoch an, dass sie wohl keine volle Amtsdauer mehr wirken werde.

ZU

SPITEX
Hilfe und Pflege zu Hause

aktualiäten

Neuer Finanzausgleich – Kantonalisierung der Spitex

Rückfall in überholte Strukturen

Der Bundesrat hat Mitte April das Projekt «Neuer Finanzausgleich zwischen Bund und Kantonen» in die Vernehmlassung geschickt. Es sind einschneidende Veränderungen im Sozialbereich vorgesehen. Die Spitex fällt in die alleinige Verantwortung der Kantone.

Wenn der Neue Finanzausgleich im Jahre 2004 wirklich kommt, verlieren die privat-rechtlichen, gemeinnützigen Spitex-Betriebe im Kanton Zürich Bundesbeiträge in der Höhe von Fr. 18,5 Mio bzw. 20% ihrer Einnahmen (Stand 1997).
Ein solcher Einnahmenverlust würde den bisherigen Umfang und die heute erreichte Qualität der Spitex-Dienstleistungen gefährden.
Die Spitex-Betriebe müssten mit verschiedenen Massnahmen reagieren: Sie müssten bei ihren Gemeinden höhere Beiträge verlangen. Sie müssten im Betrieb rationalisieren, sprich: Personal entlassen und also Leistungen abbauen. Und sie würden eine Erhöhung der Tarife nicht umgehen können.

Rückzug des Kantons?

Wenn der Bund Aufgaben an die Kantone zurückgibt, heisst das ja nicht automatisch, dass die Kantone diese Aufgaben wie bisher weiterführen. Die Spitex im Kanton Zürich kann keineswegs damit rechnen, dass der Kanton Zürich den Ertragsausfall kompensieren wird. Im Gegenteil: Die Zürcher Gesundheitsdirektorin, Regierungsrätin V. Diener, schlug Mitte März 1999 vor, dass die Gemeinden die Spitex und den Langzeitbereich finanzieren sollten; der Kanton würde sich um den Akutbereich kümmern (vgl. «Tages-Anzeiger» vom 18.3.99).

Die sozialpolitische Stossrichtung ist offensichtlich: Bund und Kanton wollen sich aus der spitalexternen Pflege und Betreuung der kranken (betagten) Menschen zurückziehen und diese Aufgabe den Gemeinden überlassen.

Föderalistische Vielfalt

Es würde dann wieder die grösste Vielfalt im Spitex-Bereich herrschen. Jede Gemeinde, jeder Spitex-Verein würde seine eigenen Einsatzkriterien haben, seine eigenen Vorstellungen von Qualität verwirklichen können. Die Spitex-Versorgung wäre von Gemeinde zu Gemeinde unterschiedlich, abhängig von der finanziellen Lage der Gemeinde. Das wäre überholter Föderalismus – ein Rückfall in überwundene Strukturen.

Verantwortung von Bund und Kanton

70%–80% der Spitex-KlientenInnen sind betagte Menschen. Bund und Kanton können die Altershilfe in Form der Spitex-Unterstützung nicht einfach den 3000 Gemeinden in der Schweiz überlassen. Hier ist strategische Steuerung gefragt.

Die Beiträge von Bund und Kanton sind bei der Spitex am richtigen Ort. Sie ermöglichen sozialverträgliche Tarife, gerade auch für Rentnerinnen und Rentner. Sie geben Bund und Kanton die Möglichkeit, die Spitex-Entwicklung in fortschrittlichem Sinne zu steuern und eine wirksame, angemessene Spitex-Versorgung zu fördern. Und sie bilden eine Entlastung für die Gemeinden, die mit immer mehr Sozialaufgaben überhäuft werden.

Was tun?

Der Spitex Verband Schweiz wird sich an der Vernehmlassung beteiligen. Zusammen mit Pro Senectute Kanton Zürich, Schweiz. Rotem Kreuz Kanton Zürich, Caritas Zürich, Zürcher Rentner-Verband, Pro Infirmis Kanton Zürich, Behindertenkonferenz Kanton Zürich plant der Spitex Verband Kanton Zürich die öffentliche Information und Lobby-Arbeit.
Den Spitex-Organisationen empfehlen wir, Gemeindevertretern/innen in ihren Organisationen auf die Problematik aufmerksam zu machen.

ZU

Neuer Finanzausgleich

Die wichtigsten Elemente

- **Aufgabenentflechtung:** 22 Aufgabenbereiche gehen voll oder teilweise an die Kantone über (z.B. Sonderschulen, kollektive Altershilfe inkl. Spitex, Denkmalpflege). Andere Bereiche übernimmt der Bund (z.B. Nationalstrassen).
- **Interkantonale Zusammenarbeit mit Lastenausgleich:** Verschiedene Aufgaben sollen die Kantone untereinander regeln (z.B. Fachhochschulen). Diejenigen Kantone, die von den Leistungen des andern profitieren, sollen dafür bezahlen
- **Neue Zusammenarbeits- und Finanzierungsformen zwischen Bund und Kantonen:** Bei rund 16 Verbundaufgaben (z.B. Prämienverbilligung in der Krankenversicherung) soll mit Leistungszielen, Globalbeiträgen und Wirkungskontrollen die Zusammenarbeit effizienter gestaltet werden.
- Ressourcen- und Belastungsausgleich: Diese beiden Ausgleichssysteme regeln den Mittelfluss von finanzstarken zu finanzschwachen Kantonen.

Haltung der Spitex-Verbände

Die Spitex-Verbände fordern den Bund und die Kantone auf, den Spitex-Bereich auch in Zukunft zu unterstützen.