Editorial

Autor(en): **Junker, Janine**

Objekttyp: **Preface**

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

Band (Jahr): **- (2000)**

Heft 4

PDF erstellt am: **29.05.2024**

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

SPITEX
Hilfe und Pflege zu Hause

schauplatz

Zeitschrift der kantonalen Spitex-Verbände
glarus · schaffhausen · st.gallen · zürich

21. August 2000 Nr. 4

editorial

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Im April 1999 habe ich mein letztes Editorial geschrieben. Damals habe ich meiner Freude zur bereichernden Kooperation mit dem Spitex Verband Kanton Zürich zum Ausdruck gegeben. Gleichzeitig habe ich auch andere interessierte Spitex-Verbände eingeladen mitzutun.

Siehe da, ein Jahr später sind wir bereits vier Verbände – Zürich, Schaffhausen, Glarus, St. Gallen – welche mit ihrer Fachkompetenz und ihrem Engagement dem «schauplatz» erneut einen qualitativen «Kick» geben. In einer freundschaftlichen und kollegialen Atmosphäre entstehen gute Ideen, wird produktiv gearbeitet und es macht Spass.

Kundenzufriedenheit ist nebst Qualitätssicherung das Hit-Wort des Jahres. Zu Recht, denn die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden hängt eng mit der Qualität der Hilfe und Pflege zusammen. Sie ist der Gradmesser und ein Spiegel was die Arbeit der Spitex bei den Klientinnen und Klienten bewirkt. Es ist auch ein schönes Gefühl, für alle Mitarbeitenden, wenn durch eine gute Bewertung Anerkennung für die Arbeit ausgedrückt wird. Denn Lob freut die Spitex, Kritik bringt die Spitex weiter.

Welche Aspekte Kundenzufriedenheit sonst noch hat, wird im Leitartikel beleuchtet und soll Lust machen, sich mit dem Feedback der Kundinnen und Kunden auseinander zu setzen.

Janine Junker
Geschäftsführerin Spitex Verband Kanton St. Gallen

Ist Zufriedenheit messbar?

Kundenorientierte Qualität in der Spitex

von Annemarie Fischer, Geschäftsleitung Spitex Verband Kanton Zürich

Um zu erfahren, ob die Kundinnen und Kunden mit den Dienstleistungen ihrer Spitexorganisation zufrieden sind, muss geprüft werden, inwieweit deren Wünsche und Erwartungen erfüllt werden. Auf welche Weise man am besten erfährt, wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen und wo mögliche Problembereiche liegen, darüber gehen die Meinungen auseinander. Wir haben Ihnen einige Erfahrungen und Tipps zusammen gestellt.

Für viele Spitexorganisationen stellt die regelmässige schriftliche Kundenbefragung bereits ein Standardinstrument dar, welches aufzeigt wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen. Allerdings haben solche Befragungen alleine noch keinen Einfluss auf die Qualität der Spitex-Arbeit. Erst wenn diese sorgfältig ausgewertet werden und bei Bedarf geeignete Korrekturmassnahmen beschlossen werden, kann eine Befragung tatsächlich qualitätsfördernd wirken.

Voraussetzungen für eine Kundenbefragung

Die erbrachten Dienstleistungen können nur von Personen beurteilt werden, die das Angebot der Spitex Organisation auch kennen. Dies ist gewährleistet, wenn: Die befragten Kunden/-innen schriftlich informiert sind über:

- Art der Leistung (Angebot, zeitlichen Rahmen, inkl. Telefonzeiten)
- Kosten der Leistung
- Name der Bezugsperson
- Abweichungen von vereinbarten Besuchszeiten (+/– eine Viertelstunde)

Planung einer Befragung

Es hat sich als sinnvoll erwiesen, wenn auch bei der Planung einer Kundenbefragung schrittweise in der heute bewährten Form des «Projektmanagements» vorgegangen wird: Budget, Zeitplanung, Planung der Information und der Auswertung müssen vor dem eigentlichen Start vorbereitet werden. Wichtig ist, dass auch das Ziel einer Befragung bereits am Anfang schriftlich formuliert wird. Es empfiehlt sich, Sinn und Zweck der Befragung zu einem späteren Zeitpunkt auch den Klientinnen und Klienten zu erläutern z. B.:

inhalt

editorial 1
thema
• Zufriedenheit 1
forum
• Prominente sehen Spitex 3
• Öffentlichkeitsarbeit 4
qualität
• Klient/innen erleben Spitex 6
• Kontroll- und Schlichtungsstelle 7
• Neues zur Tuberkulose 8
• Qualitätskommission 9
nachrichten
• Neues Arbeitsgesetz 10
• Arbeitsrechtliche Fragen 11
• Kontrahierungszwang 12
• Hauswirtschaftstarife 13
• Flottenrabatt 14
glarus
• Neue Lehrstellen 15
• Kinderspitex 15
• Spitex-Handbuch 16
• Termine 16
schaffhausen
• Infoveranstaltung 17
• Qualitätsüberprüfung 17
st. gallen
• Statistik 1999 18
• Tarifvertrag 19
zürich
• Mitgliederversammlung 20
• Überprüfung 21
• Projekt «Second Opinion» 21
• Leitlinien für Anstellungen 21
• Informationstag 22
• IGSA news 22
• Diverses 23
bildungsangebote 24