Vom Nutzen einer Betriebsanalyse

Autor(en): **Jäger, Helen / Müller, Marlies**

Objekttyp: **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: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822697

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

Vom Nutzen einer Betriebsanalyse

Die Fusion von drei Spitex-Anbietern auf dem Gemeindegebiet Jona/Rapperswil konnte 1996 mit Hilfe einer Prozessbegleitung erfolgreich abgeschlossen werden. Abgeschlossen? Vorstand und Mitarbeitende stellten fest, dass der Prozess der Umsetzung weitergeführt werden muss. Eine Betriebsanalyse schien dazu ein geeignetes Mittel zu sein. Helen Jäger befragte Marlies Müller, Präsidentin des Spitex Vereins Jona-Rapperswil, zum Vorgehen und zu den Zielen.

Wie wurde die Betriebsanalyse in Angriff genommen?

An der Ausarbeitung der Analyse waren Vorstand, Mitarbeiterinnen und ein Berater gleichermassen beteiligt. So konnte das Resultat von allen getragen und die Umsetzung von allen Beteiligten vorgenommen werden. Eine Steuergruppe bestehend aus der Vereinspräsidentin, einem weiteren Vorstandsmitglied und Vertreterinnen aus Krankenpflege, Hauspflege, Haushilfe traf sich zu regelmässigen Arbeitssitzungen, denen Infos an die Mitarbeiterinnen mit Feedbackmöglichkeit folgten. Eine Entscheidergruppe bestehend aus den Gemeindevertretern, der Vereinspräsidentin und einem weiteren Vorstandsmitglied verabschiedete die von der Steuergruppe erarbeiteten Vorschläge. Die Gemeinden Jona und Rapperswil äusserten ihr Interesse an einer Betriebsanalyse, indem sie deren Kosten übernahmen.

Welches sind die Kernpunkte der Betriebsanalyse?

In der Aufbauorganisation wurde neu die Stelle der Geschäftsleiterin geschaffen. Die Geschäftsleiterin, die beiden Teamleiterinnen und die Leiterin Administration bilden die Geschäftsleitung. Das Einzugsgebiet der Spitex Jona/Rapperswil wurde in zwei Teile geteilt, es wurden zwei Teams gebildet. In beiden wird interdisziplinär gearbeitet. Die Administration wurde neu als Stabstelle angegliedert.

Es wurden verschiedene Gefässe zur Führung, Kommunikation und Information unter den Mitarbeitenden eingeführt: Die Geschäftsleitungssitzung hat die Aufgabe, die Gesamtinteressen der Spitex und das Führen im operativen Bereich sicher zu stellen sowie die teamübergreifenden Aufgaben zu koordinieren. An der Teamleitungssitzung nehmen die Teamleiterinnen und die Teammitarbeiterinnen teil. Sie hat die Mitarbeit an Lösungen für alle Aufgaben im Bereich der Teamorganisation und Ablaufplanung zum Ziel. Am Qualitätszirkel mit den Zielsetzungen Fachaustausch, aktueller Informationsstand, Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung im Rahmen der betrieblichen Vorgaben nehmen Mitarbeiterinnen, die schwerpunktmässig in der Pflege bzw. in der Hauswirtschaft tätig sind, teil. Im Pflegegespräch wird die aktuelle Pflegesituation besprochen und überprüft. Die Teamleitung wird informiert und das gemeinsame Vorgehen koordiniert. An einer Fallbesprechung nehmen alle Teammitarbeiterinnen und die Teamleiterinnen teil. Es wird ein exemplarisches Problem nach bestimmten Vorgaben behandelt. Die Zielsetzung besteht hier in der Situationsklärung in schwierigen Einsätzen, einem Handlungsplan und dem gegenseitigen Lernen.

In der Ablauforganisation gibt es – wie bei der Aufbauorganisation – bestehende, verbesserte und neue Elemente: Die Bedarfsabklärung zur Optimierung des Einsatzplans und des Kostenaufwands, die Bezugspflege, welche die Beziehung zum Klienten in den Mittelpunkt des pflegerischen Handelns stellt, ein verbindlicher Arbeitsplan, der jeder Mitarbeiterin Mitte Monat für den kommenden Monat bekannt ist.

Welche Wirkung sollten die Neuerungen zeigen?

Als erstes ganz klar: gute Qualität zu tieferen Kosten. Durch die neue Organisation im Aufbau und Ablauf, den verbesserten Informationsfluss und die guten Gefässe für die Abwicklung sollte ein effizienteres Arbeiten möglich sein. Der Druck der Gemeinden, die eine Defizitgarantie leisten, ist dabei nicht unerheblich.

Welche Ergebnisse zeichnen sich ab?

Es zeichnen sich bereits heute positive Tendenzen ab, vor allem was die Kosten und in die Mitarbeiterinnenzufriedenheit betrifft. Der Halbjahresabschluss hat gezeigt, dass das Budget voraussichtlich eingehalten werden kann. Das interdisziplinäre Arbeiten, bei dem es keine separaten Dienste und Dienstleiterinnen mehr gibt sowie die Bezugspflege haben die alten Gräben zwischen den Diensten zugeschüttet. Eine umfassende Klientenbefragung hat ebenfalls positive Resultate gezeigt.

Wie sieht das weitere Vorgehen aus?

Es ist noch nicht alles zementiert. Wir werden in regelmässigen Abständen Standortbestimmungen vornehmen. Der Spagat zwischen Finanzen und Arbeitsklima verlangt sehr viel Fingerspitzengefühl, Verständnis, aber auch Durchsetzungsvermögen im Umgang mit allen Beteiligten. Klare Richtlinien und klare Aussagen sind wie überall wichtige Voraussetzungen. Die erste Standortbestimmung findet im Januar 2004 statt. Die Erfahrung wird zeigen, was positiv, was negativ ist und worauf wir unser Augenmerk richten müssen. ❑

Befragung von Spitex-Klientinnen und -klienten

NPO PLUS

Von Fachleuten unter Einbezug von Klienten entwickelt. Vergleich mit andern Spitex-Organisationen.
Individuelle Kriterien und Zusatzfragen möglich. Interessantes Preis-/Leistungsverhältnis.
Verlangen Sie unverbindlich unsere Dokumentation.
Reusch, Partner & Co., 8853 Lachen, Tel. 055/462 28 14, www.npoplus.ch