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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2007)

Heft: 1

Artikel: Qualität entsteht erst, wenn Werte gelebt werden

Autor: Krieger, Kurt

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-822311

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

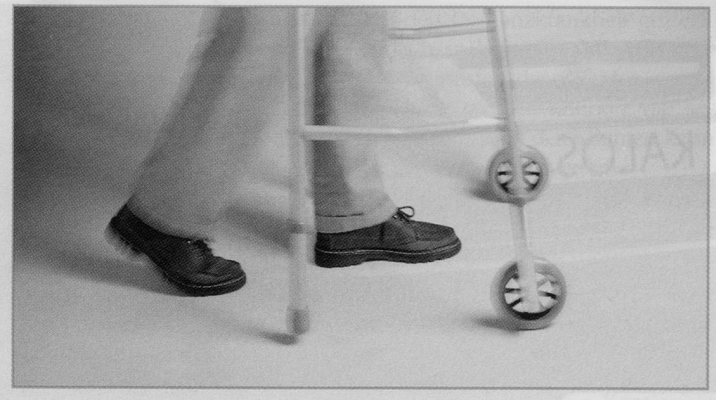
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 08.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Qualität entsteht erst, wenn Werte gelebt werden

Kurt Krieger, Hausarzt aus Langenthal, macht sich Gedanken über die Qualitäten der Spitex, die für ihn im Alltag entscheidend sind. Dr. med. Kurt Krieger ist zugleich Präsident der lokalen Spitex-Organisation und Mitglied der Steuergruppe «Regionalisierung» im Kanton Bern.



Josef K. ist auch im neuen Jahr bei sich zu Hause mit dem Gehwägeli unterwegs.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex sind im Allgemeinen beliebt. Offensichtlich stimmt die Qualität ihrer Arbeit. Qualität soll messbar sein. Welche Qualität? Darüber gehen die Meinungen weit auseinander. Mit Standards und Indikatoren sollen im Kanton Bern die Qualitätsdimensionen definiert werden. Bringt dies eine Kontrollbürokratie und fettleibige Grossorganisationen oder macht es die Spitex fit für die Herausforderungen der Zukunft?

Im Alltag

Zum Alltag von Josef K., 86-jährig, gehört die Spitex-Mitarbeiterin. Er lebt im Stöckli des Bauernhofes, zusammen mit seiner Ehefrau. Er leidet an Demenz. Vor drei Jahren wurde er vom Hausarzt wegen einem «Schlägli» (Insult) ins Regionalspital eingewiesen. Die Case-Managerin der Krankenkasse rief bereits am zweiten Tag an und schlug eine Verlegung in ein Pflegeheim vor. Die Bauerfamilie wehrte sich und konnte einen Rehabilitationsaufenthalt erreichen. Josef K. ist heute am Gehwägeli wieder mobil und zurück im Stöckli. Am liebsten würde er den ganzen Tag im Bett liegen. Die Spitex-Mitarbeiterin kann nicht dauernd anwesend sein, entlastet aber die Angehörigen ganz wesentlich.

Sicht der Kasse

Nun liegt dem Hausarzt der Brief der Krankenkasse betreffend «Abklärung Spitex-Leistungen» auf dem Tisch: «... Damit wir unsere Leistungspflicht prüfen und neu beurteilen können, bitten wir Sie unserem Vertrauensarzt folgende Fragen zu beantworten: Was spricht aus medizinischer und pflegerischer Sicht für/gegen das Erbringen der Pflegeleistungen in einem Pflegeheim?...». Der Hausarzt reibt sich die Augen und sinniert hinter seiner Kaffeetasse, ob Bauernstöckli und Spitex unökonomisch seien? Doch die Lebensqualität von Josef K. ist dank intakten familiären Strukturen und Spitex gut. Als Spezialist für die Holprigkeiten dieses Lebens beantwortet der Hausarzt auch diese Anfrage, im Wissen, dass bei dieser Kasse zwar ein 24-seitiges Leitbild (d. h. ein Qualitätsmanagement) vorhanden, aber der gesunde Menschenverstand abhanden gekommen ist.

Normen und Werte

Dass durch Qualitätskontrolle die Patientensicherheit erhalten werden muss, ist unbestritten. Die Tötung von 27 Pflegebedürftigen in der Zentralschweiz und der Fall der Herzpatientin, die wegen einer Verwechslung im Universitätsspital starb, haben aufgeschreckt. Die Fehleranfälligkeit im medizinischen Bereich steigt durch Zeitmangel, Bürokratie und negativen Stress. Natürlich ist jeder Fehler einer zu viel. Doch der Anspruch auf eine Medizin ohne Fehler bleibt unerreichbare Illusion. Das richtige Mass für Vorschriften, Anweisungen und Gesetze ist gefragt, ohne dass der Aufwand an Kosten und Zeit für die Verwaltung grösser wird als für die Arbeit am Menschen. Qualität kann erst entstehen, wenn Werte auch gelebt werden, wie zum Beispiel Schutz der persönlichen Integrität, Achtung der menschlichen Vielfalt, Schutz der Ressourcen usw. Dann ist die Betreuung respektvoll, menschlich, liebevoll, lebendig und humorvoll.

Das liebe Geld

Seit über zehn Jahren schreibt das KVG die Pflicht zur Qualitätssicherung vor. Der Bund hat sich bisher kaum darum gekümmert. Auch die WZW-Kriterien (Wirksamkeit, Zweckmässigkeit, Wirtschaftlichkeit) sind nicht klar definiert. Die gesundheitspolitische Diskussion ist heute eine reine Kostendiskussion. Man gewinnt den Eindruck, die Kosten seien das eigentliche Qualitätskriterium. Aber reine Kostenkontrollen mindern die Qualität. Und wer bezahlt? Niemand. Das Gesundheitswesen wird von Kartellen und vom Staat gesteuert. Jede Erfolg versprechende Massnahme ist aber auf Konsens angewiesen und dies erfordert Zeit.

Flexibel und offen

Die heutigen Lebensentwürfe, die steigende Zahl von Pflegebedürftigen und die kulturelle Durchmischung erfordern neue Strukturen. Strukturen können einengen oder Halt, Sicherheit und Orientierung geben. Gute Strukturen ermöglichen es uns, auch Familie und Freizeit zu geniessen.

Bei der Planung der Versorgungsstrukturen im Rahmen der Alterspolitik des Kantons Bern wird festgehalten: «... Die Versorgungsstrukturen müssen flexibel sein und innert nützlicher Frist an neue Bedingungen angepasst werden können». Ein offenes Ohr für neue Einflüsse und Veränderungen haben. Keine «Versteinerung» durch zu viele Strukturvorgaben. Alles, was einmal festgeschrieben ist, bringt man fast nicht mehr weg. Typische Beispiele stammen auch aus dem Pflegesektor (mehr Qualität gleich weniger Zeit denn je für Patientinnen und Patienten). Qualität entsteht nicht durch bürokratische Vorgaben, sondern durch schrittweise Anpassung der bewährten Spitex. Oder wie es im Qualitätskonzept des Kantons Graubünden steht: «... in erster Linie soll innerhalb der Organisationen ein Prozess eingeleitet werden, der ein individuelles Qualitätskonzept zulässt. Die formulierten Grundsätze (Normen, Kriterien) sind Zielvorgaben, die auf verschiedenen Wegen zu erreichen sind.»

Miteinander

Qualitätssicherung soll so angelegt sein, dass sie auf eine hochwertige Patientenversorgung zielt. Massnahmen der Qualitätssicherung werden nur dann realisiert, wenn sie mit den Beteiligten und nicht gegen sie konzipiert sind. Wir haben in den Pflegeberufen eine Entwicklung weg vom Kerngeschäft zur administrativen Patientenverwaltung bereits erlebt. Die zahlreichen Probleme im Gesundheitswesen gehen uns alle etwas an. «Miteinander geht's besser» ist eine Devise, die sowohl für die Spitex als im Leben überhaupt nützlich ist.

Josef K. ist auch im neuen Jahr auf dem Hof mit dem Gehwägeli unterwegs. Langsam, Schritt für Schritt, und das Wort «Qualität» ist ihm egal. Er spürt, dass es alle gut mit ihm meinen und sich für ihn einsetzen. Eben: Hilfe und Pflege zu Hause. ❑