

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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (1996)

Heft: 2

Artikel: Qualitätsförderung in der Spitex : eine erste Annäherung

Autor: [s.n.]

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-822886>

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: 30.12.2025

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

schauplatz spitex

spitex verband kanton zürich

16. April 1996 Nr. 2

■ EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser

«Besteht eigentlich ein Rechtsanspruch auf Spitex-Leistungen?» So lautet eine der Fragen an die Spitex-Beratungsstelle der Gesundheitsdirektion. Die Frage ist nicht leicht zu beantworten und zieht weitere Fragen mit sich: «Welche Leistungen der Spitex sind konkret gemeint? Wieviel, wie oft, wie lange ist ambulante Betreuung gewünscht, nötig, möglich...?»

Im Kontakt mit der Bevölkerung in Ihrer Gemeinde werden Sie sicher auf das Phänomen stossen, dass bei den Leuten verschiedene Meinungen, aber auch unterschiedliche Erwartungen über die Angebote und das Ausmass von Spitex bestehen. Dasselbe ist von den Behörden zu sagen, und sicher sind auch bei den Leistungserbringern – so werden Sie neuerdings KVG-like bezeichnet – divergierende Meinungen vorhanden.

Ich bin sehr für ein vielfältiges Spitex-Angebot. Nicht ideal finde ich aber, dass die Definition dieses Angebots noch zu sehr von Fall zu Fall geleistet und von Ort zu Ort aufgrund ungeklärter und zu wenig diskutierter Kriterien unterschiedlich ausgestaltet ist. Daraus resultieren Missverständnisse, nicht erfüllte Erwartungen und allgemein eine Versorgungsunsicherheit. Das Ziel einer gleichwertigen Versorgung mit Spitex-Leistungen ist in unserem Kanton so nicht erreicht.

Ein gemeinsamer Leistungsrahmen könnte dieser Situation Abhilfe verschaffen. Den Entwurf eines solchen Leistungsrahmens legen wir Ihnen heute zur Diskussion und Stellungnahme vor. Wir sind sehr gespannt auf Ihre Reaktionen.

Franz Stocker

■ THEMA

Qualitätsförderung in der Spitex

Eine erste Annäherung

Die Öffentlichkeit und die Behörden wollen immer mehr wissen, ob die (Steuer-)Gelder in der Spitex gut genutzt sind. Dazu sind Qualitätsnachweise gefordert. Die Krankenkassen ihrerseits werden, gestützt auf den Artikel 58 des neuen Krankenversicherungsgesetzes, Massnahmen der Qualitätssicherung verlangen. Die Klienten und Klientinnen wiederum stellen Ansprüche an die Qualität der Hilfe und Pflege zu Hause. Und schliesslich muss jeder Dienstleistungsbetrieb wissen, ob seine Dienstleistungen dem Bedarf entsprechen, ob sie erfolgreich sind und nach den Regeln der Kunst ausgeführt werden.

Spitex-Mitarbeiterinnen haben schon immer qualitätsbewusst gearbeitet und sich im Team über ihre erbrachten Pflege- und Hilfeleistungen ausgetauscht. **Nur, künftig muss es bewusster und systematischer stattfinden. Das neue KVG verlangt Verträge zur Qualitätssicherung bis 31.12.1997.** Das bedeutet, dass die Spitex-Dienste über ihre Arbeit inbe-

zug auf Art und Beschaffenheit sowie Ergebnis Rechenschaft ablegen müssen können (welche Dienstleistungen erbringen wir wie und mit welchem Resultat). Hinzu kommt, dass die Spitex-Dienste untereinander vergleichbar (gleichwertig) sein müssen (vgl. Vernehmlassungspapier «Die Spitex-Dienstleistungen», ein Leistungsrahmen für die Spitex).

■ INHALT

Editorial	1	■ Aktuell	
		Petition: Gute Pflege – Ist das in Zukunft für uns alle ein Wunschtraum?	8
■ Thema		Spitex und Psychiatrie	9
Qualitätsförderung in der Spitex	1	BSV-Subventionen	10
Ansichten zur Spitex	3	In eigener Sache	10
Qualitätsentwicklung in den Spitex-Diensten	4	■ Veranstaltungen	12
		■ Beilagen	
■ Forum		– Leistungsrahmen «Die Spitex-Dienstleistungen» mit Fragekatalog	
Ein verbindlicher Leistungsrahmen, Vernehmlassung	5	– Informationsveranstaltung «Die Spitex-Dienstleistungen» 6. Juni 1996	
Besuchsdienst Zürich	6		
Neuer Tarif	7		



Bild Keystone

Qualität im Spitexbetrieb, ein ständiger Prozess

Die Verantwortung für die Qualität im Spitex-Betrieb tragen die Vorstandsmitglieder (für privatrechtliche Träger) oder die Gesundheitsbehörde (für öffentlichrechtliche Träger) sowie die Mitarbeiterinnen gemeinsam. Sie müssen die Initiative ergreifen, um in ihrer Organisation dem Thema Qualität eine offizielle und überprüfbare Gestalt zu geben. Welche Qualitätsnormen für die Spitex-Organisation gelten sollen, muss zwischen den Beteiligten ausgehandelt werden (Klientinnen, Mitarbeiterinnen und Vorstand/Behörde). Mehr Qualität in der Spitex bedeutet für die Vorgesetzten sowie die Mitarbeiterinnen einen hohen Einsatz. Es muss gelingen, dass das Thema Qualität in der Spitex mit praxisnahen und konkreten Vorstellungen assoziiert wird. In erster Linie braucht es neugierige Vorgesetzte und Mitarbeiterinnen, die wissen wollen, was sie tun und mit welchem Ergebnis. Und schliesslich braucht es eine Bereitschaft, sich hinterfragen zu lassen und den festen Willen – wo nötig – Veränderungsprozesse in die Wege zu leiten.

Qualitätsförderung

Qualitätsförderung – das meint ein Bündel von Massnahmen, die auf die

Erhaltung und Verbesserung der Qualität der Dienstleistungen und der Zielerreichung ausgerichtet sind. Dazu gehören Qualitätsvorgaben im Bereich des Betriebes sowie der Dienstleistung. Es liegt auf der Hand; wenn die Spitex-Mitarbeiterinnen eine qualitativ hochstehende Arbeit an Kundinnen und Kunden erbringen sollen, müssen entsprechende Bedingungen als Grundvoraussetzung dafür erfüllt sein. Zentral jedoch muss immer die **Kernaufgabe** der Spitex stehen: **«Für Kunden und Kundinnen eine bedarfsgerechte, fachlich kompetente und wirtschaftliche Hilfe und Pflege zu Hause zu erbringen, damit sie möglichst lange in ihrer vertrauten Umgebung bleiben können»**. Dazu braucht es Instrumente, mit welchen sich die Arbeit systematisch ausführen und deren Wirkung beurteilen lässt. Die Dokumentation «Spitex bedarfsgerecht» stellt uns die dazu benötigten Instrumente zur Verfügung (Abklärungsbogen, schriftliche Vereinbarung mit Zielsetzung, Verlaufsbericht, Auswertungsbogen / Kundenbefragung). Wenn die Frage «Wie kann ich mir und anderen gegenüber klar machen, was und wie ich meine Aufgabe erfülle?» zur festen Begleiterin der Spitex-Mitarbeiterinnen wird und sie Massnahmen zu deren Beantwortung ergreifen, so ist das Wesentlichste zur Qualitätssicherung in der Spitex erkannt worden.

Qualitätsförderung auf schweizerischer Ebene

Auf Initiative einzelner Spitex-Kantonalverbände hat der Spitex Verband Schweiz eine Arbeitsgruppe zum Thema «Qualitätssicherung in der Spitex» zusammengestellt. Somit erhält die Qualitätsfrage auch eine schweizerische Dimension, welche allgemein gültige Grundsätze für die Spitex erarbeiten soll. Nicht nur einzelne Spitex-Organisationen untereinander sollen vergleichbar sein, sondern die Grundzüge (Minimalanforderungen), was die Spitex mit welcher Wirkung erreichen soll, müssen von schweizerischem Interesse sein. Wir sind in der besagten Arbeitsgruppe vertreten und werden selbstverständlich darüber berichten.

Qualitätsförderung in der Stadt Zürich

Die Stadt Zürich ist uns bereits eine Nasenlänge voraus. Eine Projektgruppe unter der Leitung der Zentralstelle Spitex hat ein übersichtliches Grundlagenpapier mit dem Titel «Qualitätsentwicklung in den Spitex-Diensten der Stadt Zürich, Neue Wege ...» erarbeitet, welches wir sehr empfehlen können. Die Projektleiterin, Frau Annemarie Fischer, berichtet darüber auf Seite 4.

Weiteres Vorgehen

Mit diesen Ausführungen haben wir versucht, Ihnen einen ersten Eindruck zum Thema Qualität in der Spitex zu verschaffen. Wir haben vorgesehen, im «schauplatz spitex» verschiedenen Elementen zur Qualitätssicherung in der Spitex eine besondere Beachtung zu schenken. Anfangen wollen wir im Juni mit dem Element Bedarfsabklärung/Bedarfsplan, welches wir Ihnen aufgrund eines Fallbeispiels in drei Teilen vorstellen wollen (insbesondere für jene, die damit noch keine Erfahrungen gesammelt haben).

Sollten Sie, liebe Mitglieder, einzelne Elemente zur Qualitätssicherung bereits eingeführt haben, so sind wir sehr interessiert von Ihnen zu hören, damit wir darüber berichten können. Sie können uns jederzeit kontaktieren. Vielen Dank im voraus!

WI