

<b>Zeitschrift:</b>	Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau
<b>Herausgeber:</b>	Spitex Verband Kanton Zürich
<b>Band:</b>	- (1996)
<b>Heft:</b>	5
<b>Artikel:</b>	Bedarfsorientierte Spitex-Versorgung : ein Fallbeispiel zur praktischen Auseinandersetzung. Teil 3
<b>Autor:</b>	[s.n.]
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-822892">https://doi.org/10.5169/seals-822892</a>

### **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:** 07.01.2026

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

# schauplatz spitex

spitex verband kanton zürich

spitex verband kanton zürich

15. Okt. 1996 Nr. 5

## ■ EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser

*Viel Papier geht täglich durch unsere Hände, trotzdem hoffe ich, dass Sie Zeit und Musse finden, die neueste «schauplatz»-Ausgabe zu lesen. Wie Sie an der eben stattgefundenen Mitgliederversammlung erfahren haben, wird der Redaktion des «schauplatz» auch im kommenden Jahr grosse Aufmerksamkeit geschenkt. Das Ziel ist, Sie über Aktuelles zu informieren, Sie in Ihrer Arbeit zu unterstützen und hoffentlich auch anzuregen. Es würde uns sehr freuen, auch vermehrt Zuschriften aus dem Kreis der Mitglieder publizieren zu können. Ihre Meinung interessiert uns – nicht nur an der sehr gut besuchten Mitgliederversammlung! Die Stimmung an der diesjährigen Mitgliederversammlung scheint mir aber zum Ausdruck gebracht zu haben, dass das gegenseitige Vertrauen zwischen Mitgliedern einerseits und der Geschäftsleitung und dem Vorstand andererseits in hohem Mass vorhanden ist – eine wichtige Voraussetzung für unsere Spitex-Arbeit.*

*Ich meine, dass Frau Regierungsrätin Diener anlässlich der Mitgliederversammlung klar zum Ausdruck gebracht hat, dass sie die Wichtigkeit der Spitex anerkennt und unterstützt. Sie hat uns jedoch gleichzeitig daran erinnert, dass wir lernen müssen, zwischen Notwendigem und Wünschenswertem zu unterscheiden. Ich wünsche mir, dass diese Herausforderung unsere kreativen Energien und unsere Fantasie anregt.*

*Ich habe mein Amt als Vorstandsmitglied niedergelegt und freue mich, dass wiederum eine Pro-Infirmis-Vertreterin Einsatz nimmt, um die Bedürfnisse von jüngeren, behinderten Menschen in der Spitex zu vertreten. Dem Spitex-Verband und seinen Mitgliedern wünsche ich gutes Gedeihen.*

Elsbeth Schmidt

## ■ THEMA

### Bedarfsorientierte Spitex-Versorgung

#### Ein Fallbeispiel zur praktischen Auseinandersetzung Teil 3

**Nachdem wir in den letzten zwei Ausgaben des «schauplatz spitex» die Bedarfsabklärung, die Hilfe- und Pflegeplanung, die Fallbesprechung und die Arztvisite an Hand des Einsatzes bei Frau Dettling vorgestellt haben, geht es in der dritten Folge um den Abschluss und die Auswertung.**

Nach der Abklärung vor Ort (im Mai) durch die Leiterin Hauspflege/Haushilfe wurde folgender Spitex-Einsatz schriftlich mit Frau Dettling vereinbart:

- Betten frisch beziehen und bügeln
- vorkochen (salzarm wegen hohem Blutdruck)
- Mobilisation, Treppen steigen, wenn es geht
- Körperpflege und Haare waschen je nach Zustand
- Fusspflege, wenn nötig

- Hilfe beim Anziehen des Stützkorsettes (manchmal durch die Nachbarin)

Auch nach zwei Monaten (Juli) veränderte sich der Einsatz nur geringfügig. Frau Dettling musste wegen Bluthochdruck vorübergehend den Blutdruck im Spitex-Zentrum durch die Gemeindekrankenschwester messen lassen. Eine Fallbesprechung wurde im Team durchgeführt und dem behandelnden Arzt die wichtigsten Resultate mitgeteilt und das weitere Vorgehen mit ihm abgesprochen.

## ■ INHALT

<b>Editorial</b>	<b>1</b>	<b>■ Leserbrief und Antwort</b>	<b>8</b>
<b>■ Thema</b>		<b>■ Aktuell</b>	
<b>Bedarfsorientierte Spitex-Versorgung (3. Teil)</b>	<b>1</b>	<b>Neues betreffend</b>	
<b>Was ist für Sie die Spitex?</b>		<b>Mehrwertsteuer</b>	<b>9</b>
Herr Dr. Geser, Zürcher Krankenkassenverband, antwortet	3	<b>Ärzteschaft und Spitex</b>	11
<b>■ Forum</b>		<b>Das Gerontopsychiatrische Zentrum Hegibach</b>	12
<b>Qualitätssicherung in der Spitex</b>	<b>4</b>	<b>SVS Arbeitsgruppen</b>	<b>13</b>
<b>Ansichten zur Spitex</b>	<b>5</b>	<b>■ Veranstaltungen</b>	<b>16</b>
<b>Tarif für 1997</b>	<b>6</b>		
<b>Ein Leistungsrahmen für die Spitex</b>	<b>7</b>		

**Abschluss/Auswertung**

Bericht der Spitex Adliswil: «Den Einsatz bei Frau Dettling konnten wir nicht abschliessen. Trotzdem haben wir auch ihr einen Fragebogen zugestellt, der für alle laufenden Fälle bestimmt ist, welche nicht abgeschlossen werden können. So können wir auch einmal eine Zwischenbilanz ziehen. Sofern Frau Dettling in Adliswil wohnen bleibt, werden wir sie weiter betreuen, immer angepasst an ihre jeweilige Situation. Mit Frau Dettling haben wir es mit einem klassischen Fall zu tun, bei welchem wir von Anfang an die Entwicklung des Krankheitsverlaufes nicht voraussehen konnten.»

Mit der für den jeweiligen Einsatz betrauten Mitarbeiterin wird nach Abschluss eines Einsatzes eine mündliche Schlussbesprechung durchgeführt. Fälle werden im Team ausgewertet, sofern diverse Mitarbeiterinnen involviert waren oder der Fall von allgemeinem Interesse sein könnte (gute Lernsituation).

Schliessen wir einen Fall ab, gehen wir so vor: Wir nehmen nochmals persönlichen Kontakt auf mit dem Klienten, sofern er das nicht selber tut. Wir senden ihm einen Fragebogen, auf welchem er sich über die von uns erbrachte Dienstleistung äussern kann.

Der Fragebogen wird der Personalverantwortlichen direkt zugesandt. Diese ist weder über die Klientin noch über die eingesetzte Mitarbeiterin informiert. Somit ist eine Neutralität gewährleistet. Auch die Leiterin oder deren Stellvertreterin soll einer kritischen Beurteilung ausgesetzt werden. Wünscht der Klient eine Rückmeldung unsererseits, wird dies durch die Personalverantwortliche wahrgenommen. Die Fragebogen werden mit ihr und der Leiterin zusammen ausgewertet. Die Rücklaufquote ist 100 Prozent – eventuell weil wir ein vordressiertes und frankiertes Couvert beilegen. Die Rückmeldungen sind mehrheitlich positiv. Wir schliessen das auf die genaue Bedarfklärung zurück.»

**Was tun, wenn der Klient mit der Spitex nicht zufrieden war?**

Die meisten Rückmeldungen fallen in der Spitex Adliswil sehr positiv aus



*Frau Dettling wird auch weiterhin auf die Dienste der Spitex angewiesen sein.*

(die systematische Umfrage wird vorerst bei den Hauspfege/Haushilfe-Klienten gemacht; die Gemeindeschwestern konnten sich bisher nicht durchringen, sich daran zu beteiligen). Es ist freiwillig, den Namen auf dem Bogen anzugeben, doch bisher kam nur eine anonyme Rückantwort retour. Wenn eine Kritik geäussert wird, ruft die Personalverantwortliche die Klientin an, um mehr darüber zu erfahren. Sie informiert die Leiterin HP/HH über das Gespräch und diese bespricht das Ganze mit den für den Einsatz verantwortlichen Mitarbeiterinnen. Dieses Vorgehen wird von allen Beteiligten als sehr positiv und lehrreich bewertet.

**Systematische Kundenbefragung als Element zur Qualitätssicherung**

Am Ende des Jahres wird eine Bilanz der Kundenbefragung erstellt und im Team und Vorstand besprochen. Beispielsweise zeichnet sich in diesem Jahr ab, dass einzelne Klientinnen nicht ganz zufrieden sind mit der Erreichbarkeit den einzelnen Mitarbeiterinnen. Mit dieser Kritik geht es nicht darum, die

gewünschte Erreichbarkeit zu verbessern, sondern die Klienten bei der Bedarfklärung auch auf die Grenzen der Spitex hinzuweisen. Folglich muss die Informationspolitik verbessert werden. Wenn die Klientinnen darüber richtig informiert sind, haben sie auch nicht mehr die Erwartung, dass die zuständige Spitex-Mitarbeiterin Tag und Nacht verfügbar ist.

Die Spitex Adliswil will die Klientinnenbefragung bei jedem Abschluss und bei langfristigen Einsätzen weiterführen. Die Kundenorientierung soll nicht nur im Leitbild stehen, sondern man will sich echt bemühen, die Anliegen aufzunehmen und daran zu wachsen.

Der Klienten-Fragebogen über die Evaluation der erbrachten Dienstleistung der Spitex Adliswil kann auf dem Verbandssekretariat bezogen werden. Wir danken den «Adliswilern» für die Bereitstellung dieser Dokumentation.

Wenn auch andere Organisationen regelmässig Kundenbefragungen durchführen, würde es uns freuen, wenn Sie uns darüber informieren würden. Besten Dank.

WI