

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (1997)

**Heft:** 6

**Artikel:** Qualität : Spitex will sie! : Notizen zum Thema Qualität am Spitex-Kongress

**Autor:** [s.n.]

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-822883>

### **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:** 12.01.2026

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

# schauplatz spitex

spitex verband kanton zürich

16. Dez. 1997 Nr. 6

## EDITORIAL



Sehr geehrte  
Damen  
und Herren,  
liebe Mitglieder

Seit rund acht Jahren engagiere ich mich beruflich in der Spitex. In dieser rasanten Zeit hat sich vieles verändert und entwickelt. Die Betriebe müssen sich flexibel zeigen und ihre Strukturen laufend überprüfen und anpassen. Es brauchte auch in diesem Jahr wieder viel Engagement und Innovation von Ihnen, um sich den laufenden Anforderungen und Gegebenheiten zu stellen.

Als Berufsfrau und neues Vorstandsmitglied liegt mir eine gute interdisziplinäre Zusammenarbeit sehr am Herzen. Gemeinsam am selben Strick in die gleiche Richtung zu ziehen, dies ist ein Bild, das ich mir im Alltag immer wieder vor Augen halte.

Dafür braucht es qualifizierte und motivierte Mitarbeiter/innen, um die tägliche professionelle Arbeit bei den Kunden und Kundinnen in den sich wandelnden Arbeitsfeldern zu leisten. Die Aus- und Weiterbildung zu fördern und zu unterstützen ist ein Muss für jeden Betrieb. Jede Organisation hat damit die Chance, am Ball zu bleiben, und kann den Neuerungen in den verschiedenen Spitex-Berufsgruppen begegnen. Dies kreativ umzusetzen ist für mich ein spannender Prozess.

Ich wünsche Ihnen und Ihren Angehörigen frohe Fest- und Weihnachtstage und für das kommende Jahr alles Gute.

Verena Bieri  
Vorstandsmitglied

## THEMA

### Qualität: Spitex will sie!

Notizen zum Thema Qualität am Spitex-Kongress

Die drei Veranstaltungen zum Thema «Qualität» waren sehr gut besucht. Interessant war es vor allem, die unterschiedlichen Betrachtungsweisen aller Beteiligten, das heisst sowohl der Spitex-Anbieter wie auch der Kundinnen und Kunden und des weiteren Umfelds «live» kennen zu lernen. Wichtig ist, dass die angefangene Qualitäts-Diskussion nun im Arbeitsalltag in den einzelnen Spitex-Organisationen weitergeführt und vor allem auch weiter «gelebt» wird.

#### Podium I: Qualität aus der Sicht des Spitex-Umfelds

- Es geht als erstes um das Festlegen gemeinsamer Ziele, danach muss diskutiert werden, wie diese gemeinsamen Ziele erreicht werden können/müssen. Die erreichten Ziele müssen am Schluss gemeinsam evaluiert werden. Das Umfeld muss immer einbezogen werden.
- Kommunikation ist eine Voraussetzung für Qualitätsförderung und -sicherung, deshalb ist die regelmässige Schulung und Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Gesprächsführungskompetenz

unerlässlich, Informationsaustausch muss zwingend institutionalisiert werden.

- Qualität kann nur erreicht werden, wenn die einzelnen Partner (Spitex-Dienste untereinander, Ärzte, Spitäler usw.) vermehrt **zusammen** arbeiten.
- Damit Qualität gemessen werden kann, braucht es zwingend quantifizierte Grössen (Indikatoren); erst diese können untereinander verglichen werden.
- Es reicht aber nicht, die Qualität nur zu messen, sondern sie muss auch stetig verbessert werden.

## INHALT

### Editorial

1

### Thema

#### Qualität: Spitex will sie!

1

### Aktuell

#### IGSA-Interessengemeinschaft Stufenausbildung Kanton Zürich: Pilotkurs Stufe I

4

#### Die neuen Spitex- Bestimmungen für 1998

6

#### Löhne für 1998: Empfehlung des Spitex Verbandes

8

#### Patiententransporte

8

#### Hepatitis-B Impfung

9

#### Veranstaltungen

12

#### Beilagen

#### Merkblatt Hepatitis-B Impfung

Wer nicht versucht,  
besser zu werden, der hört  
bald auf, gut zu sein.

## Podium II: Methoden und Instrumente zur Qualitätssicherung

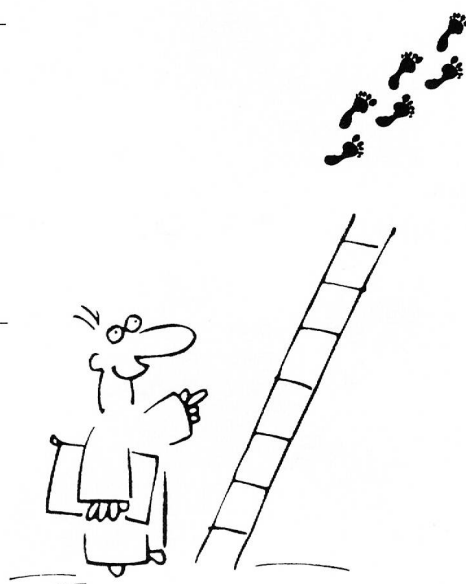
Die anwesenden Fachleute waren sich auch in dieser Veranstaltung einig, dass motiviertes Personal einerseits die wichtigste Voraussetzung für qualitativ gute Spitex-Dienstleistungen ist, andererseits wird mit der Einführung von Qualitätsmanagement die Zufriedenheit der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nachweislich gesteigert. Folgende Punkte müssen bei einer kontinuierlichen Qualitätsverbesserung in jeder Organisation permanent beachtet werden:

- Jede Organisation ist eine lernende Organisation, Verbesserungen sind deshalb immer möglich. Man kann etwas immer noch besser machen.
- Es reicht nicht aus, wenn nur ein Glied in der «Behandlungskette» gut arbeitet!
- Ohne vergleichbare Daten keine Verbesserung.
- Spitex-Organisationen müssen bestehende Netzwerke nutzen und ausbauen (z.B. Einführen eines Qualitätsprojektes mit anderen Spitex-Organisationen etc.).
- Sowohl das Team wie auch die Spitex-Bezügerinnen und -Bezüger wissen am besten, wo die grossen Verbesserungspotentiale in der eigenen Organisation liegen. Dort soll mit der Umsetzung begonnen werden.
- Die Einführung eines Bedarfsklärungsinstrumentes bedeutet einen ersten Schritt Richtung Qualitätssicherung.
- Eine gemeinsame partnerschaftliche Entwicklung mit Einbezug der Krankenkassen ist unerlässlich.

## Podium III: Erfahrungen aus dem Ausland

Auf grosses Interesse ist das niederländische Modell der Qualitätssicherung in der Spitex gestossen. Für alle, die nicht teilnehmen konnten, ein paar Stichworte:

## Strategie der kleinen, machbaren Schritte



- Holland hat 15 Mio. Einwohner, 120 Non Profit-Organisationen mit 2,1 Mio. Kundinnen und 150'000 Mitarbeiter/innen (pro Org. 100 bis 5'000 Mitarbeiter/innen). Zum Vergleich: Im Kanton Zürich sind für die 1,2 Mio. Einwohner rund 200 Non Profit Spitex-Organisationen mit total ca. 5'000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zuständig.
- Produktkatalog (Dienstleistungsangebot): Bedarfsklärung, Hilfe im Haushalt, Kindbettbetreuung, Krankenpflege, Diäten, Beratung für Kleinkinder.
- Seit 1995 ein neues einheitliches Finanzierungsmodell: keine garantierte staatliche Subventionierung,

jede Organisation hat mit **einer** Krankenkasse einen Vertrag abgeschlossen.

- Die Qualitätssicherung in Holland ist gesetzlich geregelt (Qualitätsgesetz).
- Der holländische Spitex-Landesverband hat die nachfolgenden 13 Qualitätskriterien erarbeitet. Diese sind für alle Spitex-Organisationen verbindlich. Sie werden von den einzelnen Organisationen «spezifiziert» und daraus wird ein eigenes Qualitätssystem entwickelt. Der Verband stellt entsprechende Unterlagen zur Verfügung und ist für die Schulung und Beratung zuständig.

1. Dienstleistungsangebot

2. Kundeninformation

3. Telefonische Erreichbarkeit

4. Bezugspflege

5. Weiterbildung

6. Hygiene

7. Patient/innenbeschwerden

8. Datenschutz

9. Qualitätssicherungssystem, Qualitätsjahresbericht

10. Mitsprache- und «Anhörungsrecht» der Klient/innen

11. Tarifvertrag

12. Jahresgewinn der Organisation muss wieder in die Organisation investiert werden

13. Minimalpaket (Mindestangebot an Dienstleistungen)

### Qualitätsnormen des Spitex Verband Schweiz

- Die Qualitätsnormen werden durch eine Arbeitsgruppe (Vertreter/innen aus den Kantonalverbänden und Qualitätsfachleute) des Spitex Verband Schweiz erarbeitet. Diese Arbeitsgruppe hatte den Auftrag, Mindestnormen zu erarbeiten. Die Arbeiten sind noch nicht abgeschlossen.
- Zu den einzelnen Normen wurden Kriterien erarbeitet. Dabei handelt es sich um Messgrössen, die zur Überprüfung der Norm benötigt werden. Sie sollen zukünftig von den Organisationen als Checkliste benutzt werden können.
- Für die zukünftigen Qualitätsnormen gelten folgende Grundsätze: Wir bieten Hilfe zur Selbsthilfe, Selbständigkeit der Kundinnen muss gewährt werden, alle Leute werden gleich behandelt, Voraussetzung ist der ausgewiesene Bedarf, jede Spitex-Organisation ist ein eigener Dienstleistungsbetrieb (multi-

disziplinar, arbeitet nach betriebswirtschaftlichen Kriterien), Leistungsvereinbarungen werden eingesetzt, planbare Leistungen der Hilfe und Pflege sind an sieben Tagen während 24 Stunden sicherzustellen. Kundenzufriedenheit muss regelmässig überprüft werden.

Gemäss Aussage der anwesenden Krankenkassenvertreter entspricht das vorgestellte Konzept genau ihren Erwartungen. Sie fanden den vorgestellten Entwurf «echt super» und forderten den Spitex Verband Schweiz auf, den eingeschlagenen Weg weiter zu verfolgen.

**Nur die Strategie der kleinen,  
machbaren Schritte  
führt schlussendlich zum Ziel.**

Die Geschäftsleitung wird Sie über die weiteren Entwicklungen im Bereich der Qualitätssicherung und -förderungen auf dem laufenden halten. *FI*

Krankenschwester, mit 4-jähriger Erfahrung im ambulanten Bereich, gegenwärtig Studentin der Fachhochschule Nürnberg, Fachbereich Pflegemanagement, sucht

### Stelle als Praktikantin im Spitex-Management

**in einem schweizerischen  
Spitex-Betrieb**

für ein Praktikumssemester, wenn möglich von März bis Juli 1998 oder Oktober 1998 bis Januar 1999.

Frau Liselotte Vogel  
Wallensteinstrasse 15,  
D-90522 Oberasbach,  
Tel. 0049-911 69 99 209,  
würde sich über eine  
Anfrage sehr freuen.

**Wer nicht versucht,  
besser zu werden, der hört  
bald auf, gut zu sein!**

### Mehrwertsteuer

Der Ständerat hat das Gesetz  
noch nicht beraten.  
Das heisst:

**Die hauswirtschaftlichen  
Spitex-Leistungen sind  
weiterhin zu 6,5% steuerbar.**

Der Ständerat wird das Gesetz  
wahrscheinlich erst 1998  
behandeln. Der Spitex Verband  
Schweiz verfolgt die Beratungen  
aufmerksam.