

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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2000)

Heft: 5

Artikel: Alt-neue Klientinnen und Klienten für die Spitex

Autor: Zuberbühler, Hannes

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-822730>

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: 12.02.2026

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



S P I T E X
Hilfe und Pflege zu Hause

schauplatz

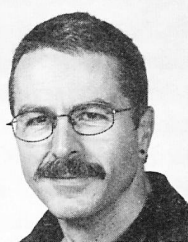
Zeitschrift der kantonalen Spitex-Verbände
glarus · schaffhausen · st. gallen · zürich

17. Oktober

2000

Nr. 5

editorial



Liebe Leserinnen, liebe Leser

Manche Krankenversicherungen neigen dazu, die Spitex-Leistungen zu rasch zu kürzen. Zu Unrecht, wie ihnen ihre eigene Ombudsstelle im Jahresbericht 1999 vor Augen hält. Interessant an der Einschätzung der Ombudsstelle ist nicht nur die Tatsache, dass die Spitex-Kritik bestätigt wird. Aufschlussreich ist ebenso, dass die Ombudsstelle der sozialen Krankenversicherung, eine von den Krankenversicherungen getragene Institution, ihre Träger kritisieren kann.

Das ist Qualität – und davon kann die Spitex lernen. Auch die Spitex wird sich in Zukunft eine Instanz schaffen müssen, die die Spitex-Arbeit unabhängig begutachtet und dadurch die Anstrengungen in Sachen Qualität ergänzt und bekräftigt.

Am Thema Qualität, d.h. der beharrlichen Reflexion, Dokumentation und Verbesserung der eigenen Arbeit, kommt heute niemand mehr vorbei. Das spiegelt sich im «schauplatz spitex», und das erfahren die Spitex-Organisationen in ihrer täglichen Arbeit. Sie stellen fest, dass ihre Kundinnen und Kunden anspruchsvoller werden. Die «neuen Alten» sind nicht nur eine Werbe-Fiktion. Es gibt sie und sie werden zahlreicher. Die wichtigste Kundengruppe der Spitex stellt andere Ansprüche. Diese wird die Spitex gut erfüllen können, wenn sie wie bisher ihre Arbeit prüft, dokumentiert und laufend verbessert.

Hannes Zuberbühler
Geschäftsführung Spitex Verband
Kanton Zürich

Alt-neue Klientinnen und Klienten für die Spitex

von Hannes Zuberbühler, Geschäftsleitung Spitex Verband Kanton Zürich

Mit dem Alt werden verbinden wir Befürchtungen von gebrechlich oder krank sein, von nicht mehr für voll genommen werden, in der Selbständigkeit eingeschränkt und von andern Menschen abhängig zu sein. Diese Befürchtungen treffen immer weniger zu.

Unsere Gesellschaft wird zwar älter. In siebzig Jahren ist der Anteil der älteren Menschen an der Schweizer Wohnbevölkerung ständig gestiegen: von 5,8% im Jahre 1920 auf 14,4% im Jahre 1990. Aber die Alten werden aktiver und bleiben gesünder. Eine ganze Anzahl von wissenschaftlichen Studien belegen, dass die über 65-jährigen und die Hochbetagten ihr Alter mehrheitlich positiv erleben.*

Forschungsergebnisse

Gemäss den Ergebnissen des Nationalen Forschungsprogrammes zum Alter ist die wirtschaftliche Lage vieler alter Menschen – im Vergleich zu früheren Generationen – wesentlich besser. Das Risiko, als Rentnerin oder Rentner «armengenössig» zu werden, hat sich deutlich reduziert, dank den Sozialversicherungen und den Pensionskassen. Dabei sind allerdings Unterschiede festzustellen: Ein Viertel der AHV-Rentnerinnen und Rentner ist einkommens-

schwach und ohne finanzielle Reserven. Dazu gehören viele ausländische Frauen und Männer im AHV-Alter. Die überwiegende Mehrheit der älteren und alten Menschen wohnt im angestammten Haushalt. Weniger als 4% der 65–79-Jährigen leben in Alters- und Pflegeheimen. Bei den 80-Jährigen und älteren Menschen leben immer noch 78% zu Hause. Auch hier zeigen sich Unterschiede: Reiche Betagte leben länger im privaten Haushalt; Betagte mit Kindern werden häufiger zu Hause gepflegt und betreut. Soziale Isolation ist bei älteren Menschen wenig verbreitet, und sie nimmt nicht zu. Es gibt Einsamkeit im Alter, aber sie betrifft nur eine Minderheit. Ältere und betagte Menschen fühlen sich gesundheitlich recht wohl. Gemäss den Studien leiden nur etwa 10% bis 14% der 65-jährigen und älteren Bevölkerung unter erheblichen funktionalen Behinderungen. Das sind in

Fortsetzung Seite 2

inhalt

editorial

- 1 • Qualität durch Bildung

thema

- Alt-neue Klientinnen und Klienten

forum

- Prominente sehen Spitex

qualität

- Hygienrichtlinien
• Diagnosedaten

nachrichten

- Spitex-Urteil
• Art. 101 bis
• Mehrwertsteuer
• Arbeitsgesetz

glarus

- Delegiertenversammlung
• Kinästhetik-Projekt

schaffhausen

- Statistik
• Pflegeausbildungen
• Kurs Praktikumsbegleiterinnen
• Nachtwachenliste

st. gallen

- Regionaltreffen
• Agenda
• Weiterbildungen
• Netzwerk
• Gesundheitstag

zürich

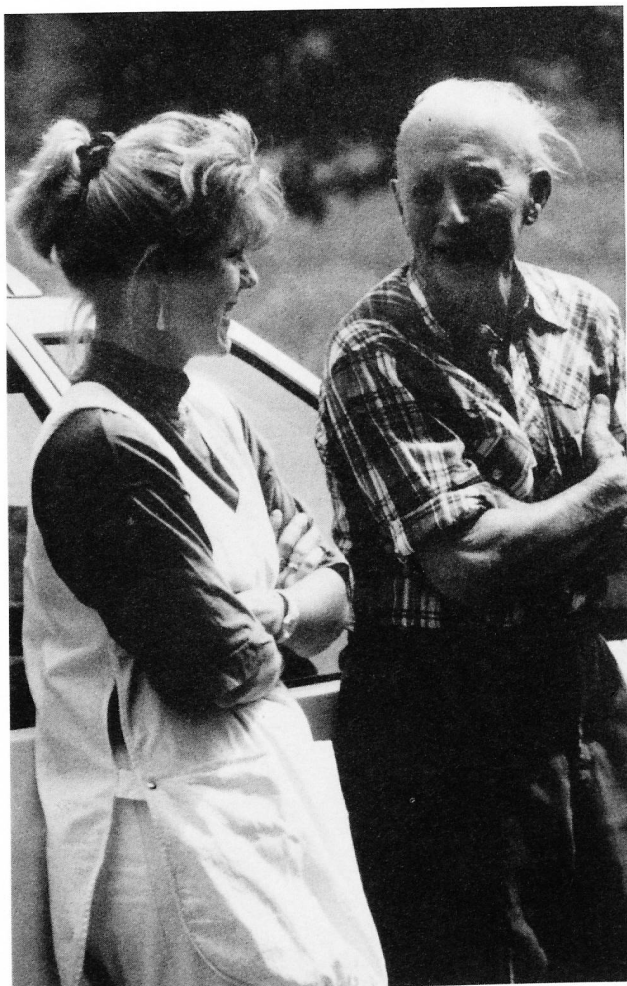
- Rückgang Spitexleistungen
• Tarife 2001
• Gemeinde und ihre Spitex
• Anpassung Bedarfsplan
• Neu in der Geschäftsstelle
• Bildungsangebote

20

Normen und Kriterien des Spitex Verbandes Schweiz

Norm 1 Die Dienstleistungen werden zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden erbracht.

- Kriterium 1 Die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden wird mit den geeigneten Mitteln systematisch überprüft und ausgewertet.
- Kriterium 2 Die entsprechenden Massnahmen zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit werden geplant, durchgeführt und überprüft.
- Kriterium 3 Jede substantielle Reklamation wird behandelt, deren Gründe werden systematisch erhoben, ausgewertet und die nötigen Vorkehrungen zur Verbesserung der Situation getroffen.



Kundenorientierung wird zu einem Muss, will man nicht Kundschaft und also Aufträge verlieren.

Foto:
JSGKP, Sarnen

absoluten Zahlen zwischen 110 000 und 127 000 Menschen. Und die Hälfte dieser Menschen lebt weiterhin zu Hause. Die Studien relativieren noch ein Vorurteil: Die Zunahme der älteren Menschen treibt die Gesundheitskosten

nicht automatisch in die Höhe. Diese Kosten haben wenig mit dem Kalenderalter zu tun. Sie hängen viel stärker ab von den Kosten im letzten Lebensjahr – unabhängig davon, ob jemand mit 60, 70 oder 90 Jahren stirbt. Zudem ver-

bessert sich der Gesundheitszustand gerade auch der Altersbevölkerung laufend. Soweit einige Studienergebnisse.

Neues Alters-Bewusstsein

«Altern» ist kein naturwüchsiger Prozess mehr, den es bloss zu erdulden gilt. Altern ist gestaltbar und verändert sich. Neue Wohnmodelle werden vorsichtig erprobt. Man spricht zumindest wieder von dem Potenzial und Know-how der älteren Menschen. Marketingstrategen entdecken in den «neuen Alten» kaufkräftige Konsumenten und Konsumentinnen.

Rentnerinnen und Rentner bilden eine von allen Parteien umworbene Wählergruppe. Die älteren Bürgerinnen und Bürger manifestieren ein neues Selbstbewusstsein. Rentner/innen-Verbände werden zunehmend politisch aktiv und machen für ihre Anliegen mobil. Graue Haare machen heute weniger Angst. Eine Mehrheit der älteren und betagten Menschen wartet nicht einfach auf das Ende. Sie leben aktiv, sie nehmen teil und sie nehmen Anteil. Viele von ihnen erleben ihr Alter sogar als eine Zeit «Später Freiheiten» (Titel einer Ausstellung über das Alter). Die älteren Menschen sind «tendenziell noch gesünder, zufriedener, aktiver, informierter und selbstbewusster geworden». Zu diesem Schluss kommt eine Umfrage, welche die Sozialforschungsstelle der Universität Zürich 1998 im Auftrag der Pro Senectute Schaffhausen im Kanton Schaffhausen durchführte.**

Hilfsbedarf

Doch bei allem medialen und wirtschaftlichen «Aufschwung» des Alters ist für manche diese Zeit mit empfindlichen Einschränkungen verbunden. Denn trotz «Ausbau der gesundheitlichen Grundversorgung und der ambulanten Pflege besteht immer noch für nicht wenige betagte Menschen ein ungedeckter Hilfsbedarf. Insgesamt betrifft dies hochgerechnet auf die ganz Schweiz um die 30 000 ältere Menschen. Der grösste Teil des ungedeckten Bedarfs betrifft Haushaltshilfen». Dies eines der Ergebnisse der oben erwähnten Studien. Hier ist die Spitex gefragt, denn hauswirtschaftliche Unterstützung ist ein Grundpfeiler der Spitex-Arbeit.

Allerdings wird die Spitex in Zukunft mit andern alten Klientinnen und Klienten rechnen müssen.

Neue Klientschaft

Die kommenden Rentnerinnen und Rentner sind in einer Konsum- und Wohlstandsgesellschaft älter geworden. Sie sind es gewohnt, dass viele ihrer Wünsche erfüllt werden. Sie haben Versicherungsbeiträge bezahlt und wollen dafür einen Gegenwert. Sparsamkeit ist für sie nicht mehr der höchste Wert. Selbstverwirklichung, auch im Alter, zählt für sie viel, und sie werden «mit einer sehr aktiven Einstellung ins Alter treten und ihre Ansprüche zu artikulieren wissen. Sie werden sich auch noch lange jung fühlen und körperlich in besserer Verfas-

sung sein...», so der Spezialist für Altersfragen, François Höpflinger (Universität Zürich). Mit solchen selbstbewussten Klientinnen und Klienten wird die Spitex in Zukunft rechnen müssen. Es werden Kundinnen und Kunden sein, die nicht einfach ergeben und immer dankbar annehmen, was die Spitex ihnen bietet. Diese neuen Kundinnen und Kunden werden Forderungen stellen; sie werden individuelle Pflege- und Betreuungswünsche erfüllt haben wollen. Kundenorientierung wird zu einem Muss, will man nicht Kundschaft und also Aufträge verlieren. Kundenorientierung kann jedoch für die gemeinnützige Spitex nicht heissen, alle Kundenwünsche zu erfüllen. Aber es bedeutet für die Spitex, mit den Kundinnen und Kunden

individuell den Bedarf an Pflege und Betreuung abzusprechen, diesen laufend anzupassen, Reklamationen sofort aufzunehmen, sich in Sachen Einsatzzeiten sehr flexibel zu zeigen und – gegen entsprechende Bezahlung – auch Zusatzdienste zu übernehmen.

* François Höpflinger, Astrid Stuckelberger, Alter Anziani Vieillesse. Hauptergebnisse und Folgerungen aus dem Nationalen Forschungsprogramm NFP 32, Bern, 1999; erhältlich bei: FNSNF, Abtl. Forschungsprogramme, Wildhainweg 20, Postfach, 3001 Bern, Tel. 031 308 22 22, Fax 031 301 30 09, Internet: www.snf.ch

** Altern im Kanton Schaffhausen; erhältlich bei: Pro Senectute Schaffhausen, Geschäftsstelle, Vorstadt 54, 8200 Schaffhausen, Tel. 052 634 01 01, Fax 052 634 01 07, e-mail info@sh.pro-senectute.ch



PHS

Nehmen Sie sich Zeit für die Klienten und engagieren Sie sich für die soziale Begleitung und medizinische Betreuung im Rahmen der Privaten Spitex.

Diplomiertes Pflegepersonal und erfahrene Pflegehilfen

finden bei uns interessante Stellen:

- Festanstellungen mit flexiblem Arbeitspensum
- Attraktive Anstellungsbedingungen
- Fortschrittliche Sozialleistungen
- Konstruktive Zusammenarbeit mit den EinsatzleiterInnen

Die PHS ist seit 13 Jahren mit Erfolg im Spitexbereich tätig. Das Engagement und die Professionalität unserer 200 MitarbeiterInnen wird von Kunden, Ärzten sowie medizinischen Organisationen sehr geschätzt. Unsere Leistungen ergänzen die öffentlichen Spitex und stehen unseren Kunden rund um die Uhr zur Verfügung.

Wenn Sie engagiert und motiviert sind, senden Sie uns Ihre Bewerbung oder rufen Sie einfach die Einsatzzentrale an.

PHS – Private Hauskrankenpflege Spitex
Toblerstrasse 51, CH-8044 Zürich, Telefon 01 201 16 16
Email: info@phsag.ch – Internet: www.phsag.ch