

Zeitschrift:	Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau
Herausgeber:	Spitex Verband Kanton Zürich
Band:	- (2003)
Heft:	5
Artikel:	Spitex am Puls der Zeit - 4. Nationaler Spitex-Kongress in Biel : kurze Blitzlichter auf einige Veranstaltungen am Spitex-Kongress
Autor:	Meyer, Rita / Morell, Tino / Fischer, Annemarie
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-822690

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: 07.12.2025

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

Spitex am Puls der Zeit – 4. Nationaler Spitex-Kongress in Biel

Kurze Blitzlichter auf einige Veranstaltungen am Spitex-Kongress

Qualitätssicherung

Mut zu verbindlichen Kennzahlen

Auch in der Spitex Basel stiegen die Anforderungen an Personal und Führung kontinuierlich – wegen grösserer Nachfrage, wachsender Ansprüche der Kundschaft und zunehmender Komplexität der Fälle. Deshalb führte man mit der Balanced Scorecard (BSC) ein Führungsinstrument ein, mit dem sich Qualitäts- und Organisationsziele praktisch umsetzen, überprüfen und nach Aussen sichtbar machen lassen.

Annemarie Fischer,
Spitex Verband Kanton Zürich

Spitex-Finanzierung heute und morgen

Das Pflegegeld den Kunden geben?

- die Anzahl Mitarbeiterinnen pro Kunde bezogen auf 10 Einsätze
- die Anzahl fehlgeplanter Einsätze am Total aller Einsätze
- der Prozentsatz jener Kundinnen und Kunden, die infolge guter Betreuung ihre Selbstständigkeit wiedererlangen und nicht mehr auf die Dienste der Spitex angewiesen sind.

Auch die beim Kunden verrechenbare Zeit sowie die Wegzeit bezogen auf die gesamte Präsenzzeit von allen Mitarbeitenden werden erhoben und bei Bedarf entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet. Im Weiteren fließen die Kennzahlen in das jährliche MitarbeiterInnengespräch ein.

Dass die Arbeit mit dem Instrument Balanced Scorecard erfolgreich ist, wird u.a. mit Befragungen überprüft. «Sowohl die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wie auch der Kundschaft hat seit der ersten Befragung 1999 praktisch in allen Bereichen zugenommen», hielt Geschäftsführer Peter Eichenberger fest. Gute, einfache und messbare Kennzahlen zu finden, erwies sich im Rückblick als grösste Schwierigkeit. Es brauchte Mut, im Kader die Höhe der einzelnen Kennzahlen verbindlich festzulegen. Dass sich dieser Aufwand bezahlt macht, wurde am Kongress mit dem Beispiel der Spitex Basel eindrücklich aufgezeigt.

Annemarie Fischer,
Spitex Verband Kanton Zürich



aktuelle Situation so ein, dass es eher Probleme bei den Pflegeheimen gebe als bei der Spitex, die lediglich 2% der Gesamtausgaben verursache.

Jürg Baumberger, selbständiger Berater im Gesundheitswesen, HMI Creative AG, zeigte Alternativen zum Stunden-Tarif auf. Er wies auf die jetzigen Schwächen der Spitex-Finanzierung hin: Organisationen und nicht Leistungen werden finanziert; mit einem generellem Versorgungsauftrag kann der Leistungsumfang selber bestimmt werden; Defizitfinanzierung bietet wenig Anreiz zu unternehmerischem Handeln.

Manfred Manser, Vorsitzender der Geschäftsleitung der Helsana AG, Zürich, erklärte, Santésuisse mache sich für ein nationales Gesamtkonzept stark, das für die Pflege zu Hause wie auch für die stationäre Pflege gelten soll. Für Santésuisse wäre eine Aufteilung nach medizinischen Kosten im Rahmen der oblig. Krankenversicherung, nach Pflegekosten in einer oblig. Pflegeversicherung sowie die Pensionskosten durch private Vorsorge möglich. Das Obligatorium einer Pflegeversi-

«Wir Menschen mit einer Behinderung wollen selber bestimmen, wer uns wann, wo und wie lange hilft oder begleitet.»

Simone Leuenberger, Mitglied der Fachstelle Assistenz Schweiz FassiS

cherung soll für alle Personen ab 50 Jahren gelten und durch entsprechende zusätzliche Prämien finanziert werden. Das Pflegegeld würde dann nicht mehr wie heute an die Organisationen, sondern an die KlientInnen/PatientInnen oder deren Angehörigen ausgerichtet. Diese würden entscheiden, ob die Pflege zu Hause durch die Angehörigen, durch die Spitex oder in stationären Institutionen stattfinden soll. Mit diesem System würden entsprechende Anreize geschaffen, der Wettbewerb unter den Anbietern verstärkt sowie die Qualität verbessert.

Markus Schwager,
Spitex Verband Kanton Zürich

Die Spitex im Markt

Die Konkurrenz kennen

Mit Blick auf Kosten und Subventionen wird es für die Spitex immer dringlicher, sich gegenüber privaten Anbietern im Markt zu bewahren – frei nach dem Motto: Tue Gutes und rede davon. Professionelle Öffentlichkeitsarbeit sollte auf der strategischen Ebene deshalb den ersten Platz einnehmen.

Angesichts der wachsenden privaten Konkurrenz, die mehr und mehr Nischenpositionen im Bereich der Hilfe und Pflege zu Hause besetzt hält, müssen Spitex-Organisationen eigene Marktstrategien entwickeln. Erfolgsfaktoren dazu:

- Sich im Markt positionieren und die Dienstleistungen kundenspezifisch erbringen. Welche Dienstleistung für wen? Wie weit soll das Angebot ausgeweitet werden? Wo hört Bedarf auf und fängt Bedürfnis an? Regelmässige Be-

fragungen zur Kundenzufriedenheit sind unerlässlich.

- Die kritischen Erfolgsfaktoren kennen: Welche Grösse könnte einer erfolgreichen Marktstrategie, wenn unerkannt, im Wege stehen, bzw. bedarf besonderer Aufmerksamkeit? Einer der wichtigsten Erfolgsfaktoren ist kompetentes und gefördertes Personal. Auch hier wird das ausschlaggebende Wissen durch die Mitarbeiterbefragung gewonnen.
- Eine prozessorientierte Organisation mit standardisierten, ständig überprüften Abläufen gehört zum Alltag und ist allen Mitarbeitenden vertraut.

Gut zu wissen, wer die Konkurrenten sind. Dazu gehören nicht nur die privaten Spitäler und Dienstleistungserbringer, sondern auch Ärzte, öffentliche Spitäler und Institutionen (z.B. Betten- und Heimplatzangebot). Ein weiterer Eckpfeiler: Kundenfreundlichkeit (u.a. Rücksicht auf Kundenwünsche bei Einsatzplänen, 24-Stunden-Einsatz bei Notfällen).

Wichtig ist dabei auch das Auftreten des Personals bei der Kundschaft, bei Ärzten, in Spitäler. Aus dem Verhalten muss erkennbar sein: «Meinen Job erledige ich gerne». Die positive Ausstrahlung der Spitex nach aussen unterstützen, z.B. mit Spitex-Logo bedruckte T-Shirts, die den Mitarbeitenden zur Verfügung gestellt werden.

Die Zukunft des Spitex-Marktes ist unbedingt im Auge zu behalten. Neben einer optimalen Betriebsgrösse sind demografische Entwicklungen zu recherchieren, um rechtzeitig die Ressourcen danach auszurichten.

Christine Bresciani,
Spitex Schaffhausen



Die Qual der Wahl
bei den Parallelveranstaltungen.



«Bei der Betreuung meines Schwiegervaters war ich sehr erstaunt, wie professionell die Spitex das alles organisierte.»

Norbert Hochreutener, alt Nationalrat, CVP