

Zeitschrift:	Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau
Herausgeber:	Spitex Verband Kanton Zürich
Band:	- (2007)
Heft:	5
Artikel:	Qualitätsmanagement in den Thurgauer Organisationen - eine Standortbestimmung
Autor:	Zeller-Forster, Franziska
DOI:	https://doi.org/10.5169/seals-822375

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: 11.02.2026

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

spitexWerkstatt

Bildung & Praxis

Alleine oder Zusammen? Und wenn zusammen – mit wem?

**Die zukünftige strategische Positionierung
unserer Spitex Organisation**

Ein Weiterbildungsangebot der spitexWerkstatt

Zielsetzungen

- Sie kennen das für ihre Organisation und für den Spitexbereich in der Schweiz wichtige Umfeld mit den entsprechenden Trends und Entwicklungen.
- Sie wissen, um die wichtigen Parameter und Schlüsselgrößen für die Strategieentwicklung ihrer Organisation.
- Sie machen eine Analyse und Standortbestimmung ihrer Organisation in Bezug auf die aktuelle und zukünftige Positionierung, erhalten Entscheidungsgrundlagen und kennen Vorgehensweisen für die Weiterentwicklung ihrer Spitexorganisation, um vor Ort in ihrer Gemeinde tätig zu werden.
- Sie kennen die wichtigsten Szenarien und Organisationsmodelle der aktuellen und zukünftigen Spitexentwicklung und erstellen eine Projektskizze bzw. einen Masterplan für das persönliche weitere Vorgehen.

Teilnehmer/innen

- Präsident/innen und Vorstände von Spitex Organisationen
- Betriebsleiterinnen und Betriebsleiter von Spitex Organisationen
- Sozial- und Gesundheitsvorstände von Gemeinden
- Kommunale Abteilungsleiter/innen (Soziales und Gesundheit)
- Leiter/innen von stationären Einrichtungen in der Altershilfe

Kursleitung

- Paul Bürkler, Projektleiter und Dozent für Management im öffentlichen Sektor, Adligenswil
- Maja Nagel Dettling, Ausbildungs- und Organisationsberatung, Stäfa
- Renato Valoti, Unternehmensberater, vitalba Zürich: Unternehmensentwicklung; Beratung; Bildung

Kosten

CHF 930

Kommen mehrere Personen aus der gleichen Organisation oder Gemeinde, wird eine Preisreduktion gewährt.

Termine und Kursort

31. Januar bis 2. Februar 2008 in Zürich
(nähe Hauptbahnhof)

Anmeldung

Bis 30. November 2007 unter www.spitexwerkstatt.ch

Qualitätsmanagement in den

Die Mitarbeitenden der Spitex-Organisationen denken und handeln wirtschaftlicher. Sie haben bezüglich Qualitätsmanagement eine Sprache gelernt, die in der Verwaltung und in der Wirtschaft verstanden wird, und sind damit zu interessanteren Gesprächspartnern geworden. Dies sind zwei der Fazits aus einem Rückblick auf die Entwicklung des Qualitätsmanagements.

Von Franziska Zeller-Forster

Keine zehn Jahre ist es her, dass sich im Kanton Thurgau eine Arbeitsgruppe, zusammengestellt vom Spitex Kantonalverband, auf den Weg machte, das Thema «Aufbau eines Qualitätsmanagements in der Spitex» an die Hand zu nehmen. Für eine Rückschau oder gar eine Standortbestimmung ist es eigentlich zu früh. Denn zehn



Franziska Zeller-Forster ist Berufsschullehrerin für Pflege und Pflegeexpertin Höfa II. Sie arbeitet seit 1996 als Ausbildnerin und Beraterin am WE'G, unter anderem zu Qualitätsfragen. Seit rund zehn Jahren ist sie in der Spitex Thurgau in der Qualitätsentwicklung tätig als Fachexpertin, Schulungsbeauftragte und Moderatorin der Erfahrungsaustauschgruppen.

Jahre gelten in diesem Thema als kurze Zeitspanne.

Die Qualität eines Spitex-Betriebes und seiner Dienstleistungen gezielt zu entwickeln und deren Einflussfaktoren zu «managen», ist eine umfassende, anspruchsvolle, zeitlich und personell aufwändige Aufgabe, die oft Jahre der Aufbauarbeit erfordert. Zudem galt und gilt es, Mittel und Wege zu finden, Qualitätsmanagementsysteme – oder Elemente davon – wie sie in der Betriebswirtschaft bekannt sind, auf Spitex-Betriebe anzupassen und sie dort «zum Leben zu erwecken».

Konkrete Unterstützung

Ab 2001 bis heute wurden im Thurgau verschiedene Massnahmen ergriffen, um den anfänglich knapp 40 Spitex-Organisationen Unterstützung im Aufbau eines Qualitätsmanagements anzubieten. So entstand ein Leitfaden als Umsetzungshilfe zum Qualitätsmanual des Spitex Verbandes Schweiz. In mehreren Seminaren wurden den Qualitätsverantwortlichen und Vorstandsmitgliedern Grundlagen und Instrumente zum Aufbau eines Qualitätsmanagements vermittelt. Damit konnten die Organisationen erste konkrete Schritte und Verbesserungsprojekte in Angriff nehmen.

An regelmässigen Treffen konnten und können Qualitätsbeauftragte der Organisationen Erfahrungen austauschen, Tipps einbringen oder mitnehmen und Anstösse zu weiteren Schritten erhalten. Denn etwas wurde schnell klar: Die Anstrengungen rund um das Thema Qualität müssen zur Organisation passen. In Nachfolgeseminaren wurden deshalb die Grundlagen zur Erstellung eines auf die Organisation abgestimmten Qualitätskonzeptes gelegt. Die Teilnehmenden erhielten das nötige Rüstzeug – auch in elektronischer Form – zur Verfügung gestellt.

Der Kantonalverband war «flankierend» aktiv: Die Einführung von RAI-HC wurde an die Hand genommen, eine Möglichkeit zur

Thurgauer Organisationen – eine Standortbestimmung

Kunden-Zufriedenheitsmessung geschaffen und das Thema Arbeitssicherheit angegangen. Diese Aktivitäten unterstützen den Aufbau des Qualitätsmanagements in den einzelnen Organisationen massgeblich.

Ermutigender Rückblick

Der Rückblick – hier aus der Optik der Kursleiterin und Pflegeberaterin – fällt ermutigend aus. Generell darf festgestellt werden, dass die Mitarbeitenden der Spitex-Organisationen wirtschaftlicher denken und handeln. Sie verstehen sich stärker als Unternehmen, sind kostenbewusster geworden und sehen sich als Partnerinnen von auftraggebenden Gemeinden und von anderen Anbietern im Gesundheitswesen. Sie haben bezüglich Qualitätsmanagement eine Sprache gelernt, die in Verwaltung und Wirtschaft verstanden wird und sind damit zu interessanteren Gesprächspartnern geworden. So ist es zum Beispiel in manchen Spitex-Organisationen üblich geworden, dass an Sitzungen mit Gemeindevertretungen das Traktandum «Qualitätsmanagement» erscheint und die Verantwortlichen selbstverständlich über die laufenden Qualitätsprojekte berichten.

Wichtige Veränderungen

Spitex-Fachleute haben die Fähigkeiten entwickelt, die eigene

Arbeit systematisch zu hinterfragen, und benutzen dazu mit dem Qualitätsmanual ein anerkanntes Arbeitsinstrumentarium. Das durch die Selbstevaluation erkannte Verbesserungspotenzial wird heute in gezielt gesteuerten, überschaubaren Projekten bearbeitet und evaluiert.

Verbesserungen initiieren

Viele Spitex-Mitarbeitende sind inzwischen selbstkritischer geworden in der Einschätzung ihrer Arbeit und im Überdenken der internen Prozessabläufe. Einige haben richtiggehend Freude daran entwickelt, Verbesserungsprozesse zu initiieren und zu lenken und dazu Instrumente aus dem Qualitätsmanagement zu benutzen. So ist zum Beispiel in einer Organisation eine Art «Notfallkarte» entwickelt worden, die beim Klienten zu Hause einen fixen Platz erhält und die allen Mitarbeitenden ermöglicht, in Notsituationen ohne Verzögerung zu handeln, weil alle notwendigen Daten und Angaben sofort zur Verfügung stehen. Es entstanden aber auch Einführungskonzepte, Standards und schriftliches Informationsmaterial, die Materialbewirtschaftung wurde elektronisch eingerichtet und die Vorgaben zur Arbeitssicherheit wurden in Schulungen vertieft.

Dass aus all diesen Anstrengungen ein höherer Nutzen für Kun-

dinnen und Kunden wie auch für die Organisation selber entstanden ist, wird – gerade in Erfahrungsaustauschtreffen – immer wieder bestätigt. In jüngster Zeit sind die Spitex Organisationen zu attraktiven und umworbenen Ausbildungsorganisationen gereift. Keine Frage, dass auch dieser Umstand mit der deutlichen Qualitätsentwicklung in der Spitex zusammenhängt. So sind in den letzten zwei Jahren einige Betriebe zu engagierten Lehrbetrieben geworden und erleben auch dadurch einen eigentlichen Professionalisierungsschub.

Fortlaufender Prozess

Trotz dieser erfreulichen Situation soll nicht verschwiegen werden, dass das Aufrechterhalten eines funktionierenden Qualitätsmanagements von den Verantwortlichen viel abverlangt. So braucht es kontinuierliche Anstrengungen, um das einmal erreichte Qualitätsbewusstsein von Mitarbeitenden und Vorstandsmitgliedern aufrecht zu erhalten.

Qualitätsentwicklung besteht oft aus täglicher Kleinarbeit und fordert neben Methodenkenntnissen viel Durchhaltevermögen, einen langen Atem und Geduld mit internen und externen Kundinnen und Kunden. Qualitätsbeauftragte benötigen deshalb spezifisches Wissen und die Möglichkeit, ihre Arbeit kontinuierlich zu reflektie-

ren und weiterzuentwickeln. Eine Herauforderung bleibt weiterhin die kontinuierliche systematische Dokumentation der Qualitätsanstrengungen. So ist und bleibt die Qualitätsthematik eine spannende bereichsübergreifende Aufgabe. Und auch hier gilt: Miteinander geht es besser! □

Entdeckungsreise im eigenen Betrieb

(FZ) Fragen Sie sich, wo Ihr Betrieb in Bezug auf das Qualitätsthema steht? Geben Sie auf Entdeckungsreise. Stellen Sie Ihren Kolleginnen oder Kollegen ein paar Fragen zum Thema Qualität, zum Beispiel folgende: Woran erkennt unsere Kundschaft, dass wir gute Qualität leisten? Wo sind in unserem Betrieb unsere Absichten bezüglich Qualitätsniveau beschrieben? Welches Kundenbild haben wir? Wie wissen wir, wie gut wir unsere tägliche Arbeit verrichten? Wer sagt unserem Team, ob wir wirklich auf dem geforderten Qualitätsniveau arbeiten? Wie beweisen wir unseren Mitgliedern und Gemeindevertretungen, dass wir «gute Qualität» leisten? Lösen solche Fragen eine angeregte Diskussion in Ihrem Betrieb aus, sind Sie bereits auf einem guten Weg zur Ausgestaltung des Qualitätsbewusstseins.

bimeda
Leichter durch den Alltag
Produkte für mehr Lebensqualität



Optima Pflegebett

Alles für die Pflege zu Hause ...