

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (2008)

**Heft:** 2

**Rubrik:** Zürich

### **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:** 08.02.2026

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

Spitex Verband Kanton Zürich, Zypressenstrasse 76, 8004 Zürich,  
Telefon 044 291 54 50, Telefax 044 291 54 59, E-Mail [info@spitexzh.ch](mailto:info@spitexzh.ch), [www.spitexzh.ch](http://www.spitexzh.ch)

## Anhang zum Spitex-Vertrag auf gutem Weg

**Der Spitex Verband Kanton Zürich hat mit Santésuisse Zürich-Schaffhausen gemeinsam ein Reglement über das Kontroll- und Schlichtungsverfahren erarbeitet. Es ist geplant, dieses am 1. Juli als Anhang zum Spitex-Vertrag in Kraft zu setzen.**

(SC) Bereits anfangs letzten Jahres haben die Vertragspartner im Rahmen ihrer jährlichen Zusammen-

kunft über die Einhaltung gewisser Qualitätsbestimmungen (Tarifschutz, Einsatz von qualifiziertem Fachpersonal usw.) diskutiert. Um solchen Anforderungen Rechnung zu tragen, wurde beschlossen, gemeinsam ein Reglement über das Kontroll- und Schlichtungsverfahren zu erarbeiten und dieses als Anhang in den aktuellen Spitex-Vertrag zu integrieren.

Ursprünglich sollte die Vereinbarung bereits im letzten Jahr in Kraft gesetzt werden. Andere Prioritäten auf beiden Seiten haben jedoch das Projekt verzögert.

Das Reglement steht nun kurz vor der Fertigstellung. Der Entwurf wurde im Frühjahr den Tarifkommissionen von Santésuisse und Spitex Verband in die Vernehmlassung gegeben, um allenfalls noch Anpassungen vorzunehmen.

Alle dem Tarifvertrag angeschlossenen Spitex-Organisationen wie auch die Krankenversicherer werden zu gegebener Zeit mit dem neuen Anhang bedient und müssen diesem Reglement beitreten bzw. ihr schriftliches Einverständnis erteilen. □

## Palliative Care: Helpline und mobiles Team

**Seit Anfang Januar laufen die beiden Projekte «Helpline» und «Mobile Palliative Care Team».**

(FI) Unter der Telefonnummer 0844 000 800 steht rund um die Uhr an 365 Tagen für den ganzen Kanton Zürich eine Palliative Care Helpline zur Verfügung. Sie vermittelt Informationen und Hilfestellungen zu Palliative Care, und zwar sowohl Fachleuten (z.B. Hausärzteschaft, Spitex-Organisationen, Heime, Spitäler) wie auch Betroffenen und Angehörigen. Sie verhindert Eskalationen in Krisensituationen und vernetzt verschiedene Leistungserbringer zu einem flächendeckenden palliativen Betreuungssystem.

Das Mobile Palliative Care Team bietet Fachleuten in einem Pilotprojekt im Einzugsgebiet der Spitalregion Winterthur unter der Telefonnummer 0844 800 900 professionelle Unterstützung und Beratung zu Hause und im Heim an. Ein Team besteht jeweils aus einer Pflegefachperson und einer Ärztin, die vor Ort auf die Fragen und Bedürfnisse der Fachleute eingehen können. Sie sind 24 Stunden am Tag erreichbar und wenn möglich innerhalb einer Stunde vor Ort.

Beide Projekte werden sorgfältig evaluiert. Die Beteiligten sind darauf angewiesen, dass ihre Angebote – u. a. auch von Spitex-Organisationen – bei Bedarf tatsächlich benutzt werden. Weitere Infos sind unter [www.pallnetz.ch](http://www.pallnetz.ch) abrufbar. □

## Staatsbeitrag 2008

(SC) Mit der Einführung des NFA entfallen bekanntlich die Bundesbeiträge an die Spitex-Organisationen. Die Finanzierung dieser Subventionen durch Kanton und Gemeinden bedingte eine Änderung von Art. 59 des Gesundheitsgesetzes. Mitte Dezember setzte der Regierungsrat des Kantons Zürich die Richtlinien zum Leistungsangebot und zur Qualität der Leistungserbringung der Spitex-Institutionen sowie die Ausführungsbestimmungen zur neuen Spitex-Finanzierung im Rahmen des Gesundheitsgesetzes auf den

1. Januar 2008 in Kraft. Der Spitex Verband Kanton Zürich wird seine Mitglieder bei der Umsetzung dieser Richtlinien unterstützen. Dies wird denn auch Hauptthema im zweiten Teil der Mitgliederversammlung am 3. Juni in Uster sein, wie auch an den Bezirkstreffen im Herbst dieses Jahres.

Weitere Informationen zum Gesetz und zu den Richtlinien finden Sie unter [www.spitexzh.ch/Aktuell](http://www.spitexzh.ch/Aktuell). Hier finden Sie auch ein Berechnungsbeispiel für den Staatsbeitrag 2008. □

**Palliative Care Helpline** **Helpline**  
von Fachleuten für Fachleute im Kanton Zürich **0844 000 800**



**Rund um die Uhr – kostenlos**

- Vermittelt sofortige Hilfestellung für Erwachsene und Kinder
- Verhindert Eskalationen in Krisensituationen

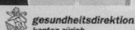


**palliative care**  
NETZWERK ZH/SH



Dorflistrasse 50, 8050 Zürich, [helpline@pallnetz.ch](mailto:helpline@pallnetz.ch), [www.pallnetz.ch](http://www.pallnetz.ch)

Unterstützt durch



Stadt Zürich  
Gesundheits- und Umweltsportdepartement



Gesundheitsförderung Schweiz  
Promotion Santé Suisse  
Promozione Salute Svizzera

Spitex-Dienste der Stadt Zürich, c/o Spitex Vitalis, Riesbachstrasse 59, 8008 Zürich, Telefon 058 404 47 47, Telefax 058 404 47 39, E-Mail info@spitex-vitalis.ch

## Spitex-Tag 2008 Spitex beeinflusst die Lebensqualität positiv

(SC) Am 3. Mai findet der diesjährige Nationale Spitex-Tag statt. Ein grosses Projekt, die Spitex-Zeitung für den Kanton Zürich, konnte auch dieses Jahr wieder realisiert werden. Die Zeitung mit interessanten Beiträgen und einem Kreuzworträtsel-Wettbewerb mit schönen Preisen wird Ende April in rund 550'000 Haushalte im Kanton Zürich verteilt.

Dies bedeutet eine erfreuliche Steigerung der an der Finanzierung beteiligten Spitex-Organisationen um fast 10%. Wir danken an dieser Stelle allen Beteiligten, die sich aktiv an der Realisierung dieser Zeitung engagiert haben, im Speziellen natürlich dem Redaktionsteam. Ganz besonders danken wir all jenen Organisationen, die es mit ihrem finanziellen Beitrag möglich gemacht haben, dass die Zeitung in ihren Gemeinden verteilt wird!

### Die zweite Befragung der Spitex-Kundschaft in der Stadt Zürich zeigte eine hohe und im Vergleich zur ersten Befragung von 2004 konstante Zufriedenheit auf.

(MG) Im September 2007 liess die Stadt Zürich zum zweiten Mal eine flächendeckende Befragung der Spitex-Kundschaft durchführen. An der Befragung nahmen knapp 40% oder gut 2000 Kundinnen und Kunden teil. Insgesamt ergibt sich eine hohe Zufriedenheit mit minimal tieferen Werten als 2004.

Die Kundinnen und Kunden sind grundsätzlich sehr zufrieden; über 90% würden die Dienstleistungen

weiter empfehlen. Besonders geschätzt wird die respektvolle Rücksichtnahme auf die Privatsphäre. Sehr zufrieden sind die Befragten auch mit der kurzen Frist, die zwischen der Erstanfrage und dem ersten Einsatz liegt. Speziell hervorgehoben wird, dass die Dienstleistungen dazu beitragen, möglichst lang im gewohnten Umfeld verbleiben zu können.

Von den Befragten kritisch beurteilt wurde der mangelnde Einbezug von Angehörigen in die Betreuung. Auch über mögliche Finanzhilfen fühlen sich die Befragten nicht genügend informiert, obwohl aufgrund der ersten Befragung 2004 entsprechende Massnahmen ergriffen wurden. Zudem wünschen die Kundinnen und Kunden mehr Konstanz bei den betreuenden Mitarbeitenden.

Beim Vergleich der Ergebnisse mit den Resultaten von 22 anderen Spitex-Organisationen der deutschsprachigen Schweiz liegen die Werte für die Stadt Zürich leicht unter dem Durchschnitt. Insgesamt zeigen sich indessen ähnliche Ergebnisse. Dies weist darauf hin, dass sowohl die positiven Resultate wie auch die Entwicklungspotentiale nicht nur die Stadt Zürich betreffen, sondern bei allen Spitex-Organisationen zu finden sind. Insbesondere die Themen der Information über mögliche Finanzhilfen und der Einbezug von Angehörigen fordern die Spitex als Branche.

Die Spitex-Organisationen ergreifen nun Optimierungsmassnahmen, deren Wirksamkeit bei der nächsten Kundenbefragung überprüft wird. □

## Auf dem Weg zu einer gemeinsamen Sprache

### Fonds und Stiftungen 2008/09

**Das neue Verzeichnis mit rund 200 Fonds und Stiftungen zur Unterstützung für einkommens- und vermögensschwache Personen und Institutionen im Kanton Zürich liegt vor.**

(FI) In der 21. Auflage neu hinzugekommen sind vier Kapitel, die u. a. genau beschreiben, wie Privatpersonen Gesuche formulieren müssen und welche Voraussetzungen notwendig sind, um für Klientinnen und Klienten eine geeignete Stiftung zu finden. Jeder Adresseintrag enthält eine Beschreibung des Stiftungszwecks und eine Aufstellung der erforderlichen Beilagen. Integriert sind nach wie vor neun Musterbriefe. Das Verzeichnis kann für Fr. 29.– bestellt werden unter [www.infostelle.ch](http://www.infostelle.ch). □

**Im vergangenen Jahr führten die Spitex-Organisationen Vitalis, Spitex Zürich Mitte-West und Zürich-Nord Schulungen für Mitarbeiterinnen durch, die Bedarfsabklärungen machen.**

(VP) Das Bedarfsabklärungsgespräch steht am Anfang einer Kundinnenbeziehung. Es stellt eine komplexe Dienstleistung dar und wird von den Krankenkassen als Voraussetzung für die Kostenübernahme der Grundversicherung gefordert. Für die Bedarfsabklärung werden geschulte Fachpersonen eingesetzt. Auftrag und Situation der Kundin resp. des Kunden sowie des Umfeldes müssen beim Erstbesuch erfasst werden. Manchmal erfolgt die Bedarfsabklärung unter erschwerten Bedingungen, zum Beispiel wenn die Kooperation der Kundschaft fehlt oder Gespräche auf Grund einer psychiatrischen oder psychogeriatrischen Diagnose er-

schwert sind. Die Anforderungen im fachlichen und administrativen Bereich verändern sich laufend. Die abzuklärenden Situationen in der Spitex werden zunehmend komplexer, unter anderem wegen des Kostendrucks der Spitäler.

Angesichts der zentralen Bedeutung des Erstgesprächs für die weitere Hilfe und Pflege in der Spitex, ist es wichtig, dass die Gespräche gemäss einem einheitlichen Standard durchgeführt werden. Von umfassend ausgebildeten Abklärerinnen profitieren sowohl Kundinnen und Kunden wie auch die Zentren, in dem der Zeitaufwand für die Nachabklärung reduziert werden kann. Bereits nach der Bedarfsabklärung sollen möglichst alle Aspekte der Spitex-Leistungen geklärt sein und die Kundschaft soll über die für sie relevanten Informationen verfügen. Als Folge einer optimalen Abklärung kann ein Auftrag von Anfang an professioneller ausgeführt werden. Die Zufriedenheit von Kundinnen und Kunden wird erhöht und für die Spitex entsteht ein nachhaltiger Imagegewinn.

Die Spitex-Organisationen Vitalis, Zürich Mitte-West und Zürich-Nord haben die Wichtigkeit der Bedarfsabklärung erkannt und deshalb 2006 eine Projektgruppe eingesetzt, mit dem Ziel die Qualität der Bedarfsabklärungen zu steigern. Mittels einer Umfrage wurde der aktuelle Stand erfasst, geklärt, wo Nachholbedarf besteht und anschliessend ein Schulungskonzept erarbeitet.

In den einzelnen Zentren wurden verantwortliche Abklärerinnen bestimmt. Diese besuchten im vergangenen Jahr die Schulungsmodule: Dienstleistungsangebot, Abklärungsinstrumente / Dokumentation / Prozess, Finanzierung und Kommunikation. Im Weiteren wurden diese Mitarbeiterinnen mit handlichen Mappen ausgerüstet und erhielten ein Handbuch zur Bedarfsabklärung. Zur weiteren Qualitätssicherung wird regelmässig der Erfahrungsaustausch gepflegt: Neuerungen können so aufgenommen und umgesetzt, Probleme können aufgegriffen und Bekanntes kann gefestigt werden. □