

Zeitschrift:	Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau
Herausgeber:	Spitex Verband Kanton Zürich
Band:	- (2010)
Heft:	6: Führungsleute unter Druck
Rubrik:	Fokus

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: 11.01.2026

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

Alle Ergebnisse im grünen Bereich

Wer Spitex-Leistungen bezieht, ist in der Regel von den professionell Helfenden abhängig und deshalb in einer schwächeren Position. Dass da ein «Merci» beim Ende des Besuchs schneller über die Lippen kommt als eine differenzierte Beurteilung der Zufriedenheit mit der Spitex, liegt auf der Hand. Die Spitex im Kanton Bern führte deshalb diesen Sommer eine Klientenumfrage durch – mit erfreulichem Ergebnis: Die Kundschaft ist mit der Spitex mehrheitlich sehr zufrieden.

Sarah King // Damit die Spitex im Wandel des Gesundheitswesens weiterhin eine starke Partnerin bleibt, muss sie ihre Schwächen kennen und beheben. Deshalb entwickelte der Spitex Verband Kanton Bern vor zwei Jahren zusammen mit Spitex-Organisationen und dem Beratungs- und Forschungsinstitut Empiricon Fragebogen, mit denen die Zufriedenheit der Mitarbeitenden und der Kundschaft systematisch erfragt werden kann.

Hohe Zufriedenheit

Nach einer erfolgreichen Pilotumfrage im Frühling 2009 bei rund 1400 Klientinnen und Klienten von elf Organisationen wurde das Messinstrument verfeinert, angepasst und schliesslich diesen Sommer für eine flächendeckende Umfrage eingesetzt.

3380 Klientinnen und Klienten von zehn kleinen und elf grossen Spitex-Organisationen nahmen teil. Was sich schon in der Pilotumfrage zeigte, bestätigte sich: Die Kundschaft ist insgesamt sehr zufrieden. Bei 16 von 21 Organisationen fiel die Gesamtzufriedenheit mit 90 Punkten und mehr (von 100 Punkten) sehr hoch aus. Bei den andern fünf Organisationen (davon vier grosse) lag die Gesamtzufriedenheit mit Werten zwischen 84 und 87 Punkten im durchschnittlichen, aber dennoch sehr hohen Bereich.

Die Klientinnen und Klienten konnten sich zu Themen äussern wie

Empathie, Motivation, Unterstützung, Fachkompetenz, Bedarfseinschätzung und Erreichbarkeit von Spitex-Mitarbeitenden. Auch der Informationsaustausch zwischen Spitex, Angehörigen/Bezugspersonen und Hausärzteschaft sowie das Verhalten der Mitarbeitenden bei Änderungen und im Einsatzplan lagen zur Beurteilung vor. Nicht zuletzt zeigte die Umfrage, wie Klientinnen und Klienten das Image ihrer Spitex-Organisation einschätzen.

Angehörige vermehrt einbeziehen

Im Grossen und Ganzen lagen alle Ergebnisse im grünen Bereich – also zwischen 90 und 100 Punkten. Allgemein etwas weniger gut (wenn auch mit 79 bis 89 Punkten immer noch im mittleren bis hohen positiven Bereich) wurde der Informationsaustausch beurteilt.

Daraus lässt sich schliessen, dass sich Spitex-Klientinnen und -Klienten einen stärkeren Einbezug der Angehörigen resp. Bezugspersonen wünschen und einen besseren Austausch zwischen Spitex, Arzt und Angehörigen. Einzig in der Kinderspitex wurde der Einbezug der Angehörigen mit 94 Indexpunkten als sehr gut beurteilt.

Weiter zeigen die Ergebnisse, dass die Förderung der eigenen Fähigkeiten von Klientinnen und Klienten noch Verbesserungspotenzial aufweist, was aber nicht mit dem Umgang der Mitarbeitenden mit der Kundschaft zusammenhängt. Die Klientinnen und Klienten aller 21 Organisationen fühlen sich respektvoll behandelt.

Ausschliesslich eine geringe (57 bis 69 Punkte) bis mittlere (70 bis 86 Punkte) positive Beurteilung erreichte die Frage, wie Klientinnen und Klienten den Wechsel der Mitarbeitenden erleben. Die meisten bevorzugen Konstanz. Unregelmässige Arbeitszeiten und Teilzeitpensen erschweren hier eine optimale Lösung.

Von den 21 Organisationen erhielten allerdings lediglich drei grosse Organisationen von der Kundschaft



Bild: Marius Schären

In der Kinderspitex wurde der Einbezug der Angehörigen als besonders gut beurteilt.

mehrheitlich eine mittlere positive Beurteilung, während alle anderen Organisationen mehrheitlich hoch positiv beurteilt wurden.

Kritische Langzeit-Kunden

Grundsätzlich sind Klientinnen und Klienten unter 65 Jahren etwas weniger zufrieden mit der Spitex als ältere Menschen. Weiter erreichen Klienten, die alleine oder mit Ehepartner leben, öfter eine hohe positive Beurteilung als Klienten, die in einer grösseren Familie oder in einem anderen Wohnumfeld leben. Die Beurteilung fällt auch positiver aus bei Klienten mit Wohneigentum als bei Klienten in Mietwohnungen.

Klienten, die schon mehr als zehn Jahre oder mehrmals pro Tag Leistungen der Spitex beziehen, beurteilen die Spitex kritischer als solche, die erst seit einem Jahr oder einmal pro Tag Spitex-Leistungen beziehen. Das wirkt sich aber nicht auf die Gesamtzufriedenheit aus.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Die Gesamtzufriedenheit ist hoch. Verbesserungspotential gibt es beim Informationsaustausch, bei der Förderung der eigenen Fähigkeiten von Klientinnen und Klienten und bei der Konstanz in der Betreuung. Die nächste Klientenumfrage erfolgt in zwei Jahren.



Mobilität hat einen Namen

8707 Uetikon: 044 920 05 04
6962 Viganello: 091 972 36 28
1520 Moudon: 021 905 48 00



HERAG AG
Treppenlifte
Tramstrasse 46
8707 Uetikon am See
Mail: info@herag.ch
www.herag.ch



Senden Sie mir Ihre Gratisinformationen

Name _____
Strasse _____
PLZ _____
Ort _____
Telefon _____



Reif für was Neues? Fusspflegeausbildung
20-tägige Intensivausbildung bei pédi-suisse, die führende Fusspflegeschule der Schweiz.

Ideal zur Eröffnung einer Fusspflegepraxis mit Diplomabschluss



Verlangen Sie unser kostenloses Aus- und Weiterbildungsprogramm.
Weitere Informationen unter:
www.dobi.ch, 062 855 22 44 www.pedi-suisse.ch, 044 780 88 48

dobi® **pédi-suisse** 

Angebote Brumm Ducommun
Weiterbildung Wickelfachfrau / Wickelfachmann 2011
10 Tagesseminare im WE'G in Aarau März bis Oktober 2011
Leitung: Madeleine Ducommun-Capponi, Vreni Brumm
Weitere Angebote: Kurse planen, organisieren und durchführen, Kneipp Hydrotherapie, Heilpflanzen, Lehrgang angewandte komplementäre Pflege akP
Wir freuen uns auf Ihre Kontaktaufnahme.
Vreni Brumm, Tel. 044 910 07 88
www.vrenibrumm.ch / www.primulaveris.ch

Wir pflegen Beziehung!

Wir sind Ihr professioneller Spitek-Partner!

Wir ergänzen Spitekorganisationen bei zeitintensiven Einsätzen und unterstützen, wenn die Wünsche des Klienten den Grundbedarf übersteigen – auch in der Nacht und über das Wochenende. Pflegende Angehörige können wir kurzfristig entlasten. Wir beraten Sie gerne.

Private Hauspflege Spitek

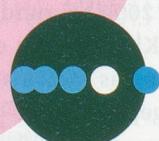
Suchen Sie eine neue Stelle?

Suchen Sie qualifiziertes Pflegefachpersonal?

Festanstellung, temporär oder tageweise.

Dank einem grossen Mitarbeiterpool, persönlichen Kontakten und weitreichendem Beziehungsnetz können wir optimal auf Ihre Bedürfnisse eingehen. Wir freuen uns auf Sie.

**Personal für
Heime und Spitäler**



8006 Zürich
Beckenhofstrasse 6
044 259 80 80

5000 Aarau
Laurenzentorgasse 7
062 832 94 00

PHS
www.phsag.ch

Donnerstag, 10. März 2011, in Baden,
ABB Forschungszentrum im Segelhof



Melden Sie sich jetzt an!

Publicare AG
Täfernstrasse 20
5405 Baden-Dättwil
056 484 10 00
info@forumspitek.ch
wwwforumspitek.ch



WCS
WORLDWIDE SOLUTIONS

Hollister
Attention to Detail. Attention to Life.

3M

TENA

ASCENSIAS
Bayer HealthCare Diabetes Care
www.bayerdiabetes.ch

NUTRICIA

publicare

Zürich: Spitemex und Curaviva schaffen 20 FaGe-Lehrstellen

red // Im Oktober gründeten der Spitemex Verband Kanton Zürich und Curaviva Kanton Zürich den Lehrbetriebsverbund Spicura. Damit wird kleineren Spitemex-Organisationen und Heimen der Einstieg in die Ausbildung von Fachfrauen/Fachmänner Gesundheit (FaGe) erleichtert. Spicura, organisiert als Verein mit einer Geschäftsstelle, tritt als Arbeitgeberin auf und entlastet die Betriebe bei allen Arbeiten rund um ein Lehrverhältnis. Die Geschäftsstelle sorgt u.a. für eine professionelle Selektion von Lernenden, stellt diese an, unterstützt und begleitet die BerufsbildnerInnen in den Betrieben, übernimmt Ausbildungsplanung und Administration, pflegt Kontakte zu Eltern, Schulen und Behörden und betreut die Lernenden in persönlichen und schulischen Belangen. Bereits haben sich 20 Betriebe der Spitemex und der Langzeitpflege im Kanton Zürich bereit erklärt, sich im Rahmen von Spicura ab August 2011 in der FaGe-Ausbildung zu engagieren. Seit Mitte Oktober sind diese 20 Lehrstellen im kantonalen Lehrstellennachweis Lena aufgeschaltet.

↗ www.spicura.ch

Bern: Umfrage zum Lehrabschluss FaGe

pd // Nach ihrem Lehrabschluss wollen neun von zehn Fachfrauen/Fachmänner Gesundheit (FaGe) weiter im Ge-

sundheitswesen arbeiten, allerdings nur eine oder einer auf dem gelernten Beruf. Dies zeigt eine Befragung von 300 bernischen FaGe-Lernenden. Es sei als grosser Erfolg zu werten, dass neun von zehn FaGe-Lernenden im Gesundheitswesen bleiben wollen. Unbefriedigend sei der geringe Anteil derjenigen, die als FaGe weiterarbeiten wollen, heisst es in einer Medienmitteilung. Einer der Gründe dürfte sein, dass die Aufgaben der ausgelernten Fachfrauen und Fachmänner Gesundheit in den Betrieben noch nicht genügend klar definiert sind, schreibt die Berner Erziehungsdirektion.

Arbeitssicherheit: Handbuch wurde überarbeitet

fi // Das Handbuch «Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz», herausgegeben vom Spitemex Verband Kanton Zürich, enthält wichtige, gesetzlich vorgeschriebene Handlungsanweisungen der Eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit (EKAS), die in Spitemex-Betrieben umzusetzen sind. Das Handbuch, ursprünglich Teil des inzwischen vergriffenen Leitfadens «Qualität in der Spitemex», wurde vollständig überarbeitet und mit dem Kapitel «Betriebliches Gesundheitsmanagement» ergänzt. Es widmet sich den Bereichen «Arbeit und Gesundheit» und «Fehlzeitenmanagement». Der Spitemex Verband Kanton Zürich hat die Unterlagen zusammen mit der Fachstelle AEH (Zentrum für Ar-

beitsmedizin, Ergonomie und Hygiene) und Fachleuten der Spitemex erarbeitet. Herzstück des Handbuchs mit CD bilden sechs Gefahren-Checklisten.

↗ www.spitemexzh.ch/bestellen

Neues Zentrum für Führungsausbildungen

pd // Die Hochschule für Wirtschaft Zürich (HWZ) eröffnete in Zusammenarbeit mit Wittlin Stauffer AG das Center for Health Care Management. Sie trage damit dem steigenden Weiterbildung und Beratungsbedarf im Gesundheitswesen Rechnung, heisst es in einer Medienmitteilung. Das Center for Health Care Management ist auf stationäre und ambulante Institutionen des Gesundheitswesens ausgerichtet. Das Angebot umfasst Weiterbildungsprogramme für Kaderpersonen und Beratung.

Nationaler Spitemex-Tag 2011: Angehörige im Zentrum

pd // «Sie pflegen. Wir helfen. Spitemex»: Unter diesem Motto wird am 3. September 2011 der nationale Spitemex-Tag stattfinden. Das Motto stellt einerseits die grosse Bedeutung der pflegenden Angehörigen in den Mittelpunkt (= Sie pflegen) und weist damit auf eine Personengruppe hin, deren Einsatz von der Gesellschaft noch kaum wahrgenommen wird. Andererseits macht das Motto den Nutzen von Spitemex für diese Personengruppe deutlich (= Wir helfen).



bimeda®

Besuchen Sie auch unsere permanente Ausstellung oder verlangen Sie eine kostenlose Beratung vor Ort.
Bimeda AG, Kasernenstrasse 3A, CH-8184 Bachenbülach, Tel. 044 872 97 97, bimeda@bimeda.ch

Alles für die Pflege zu Hause: www.bimeda.ch



Ihr idealer Treppenlift

- umfassendes Produktsortiment
- ausgezeichneter Fahrkomfort
- hohe Sicherheit und Qualität
- unübertroffene Stabilität
- besonders leise Fahrt
- kurzfristige Lieferung
- innovative Lösungen
- kostenlose Beratung
- Service schweizweit

MEICOLIFT

Meier + Co. AG • Oltnerstrasse 92 • CH-5013 Niedergösgen
Telefon 062 858 67 00 • Fax 062 858 67 11 • info@meico.ch

Ich wünsche Unterlagen über

- Sitzlifte
- Plattformlifte
- Senkrechtaufzüge

Name/Vorname

Strasse/Nr.

PLZ/Wohnort



Für eine unserer internen Wohngruppen suchen wir per 01.02.2011 oder nach Vereinbarung eine(n):

Fachfrau/-mann Betreuung oder Pflegefachfrau/-mann oder Sozialpädagogin/-en 80 %.

Sie verfügen über eine entsprechende Berufsausbildung und einige Jahre Berufserfahrung und wollen unsere Klienten/Klientinnen mit schwerer Mehrfachbehinderung in ihrem Alltag unterstützen und begleiten.

**Detailauskünfte finden Sie auf unserer Internet-Seite
www.bs-sommeri.ch - Stellenmarkt**

Bildungsstätte Sommeri, Personalwesen, Unterdorf 6, 8580 Sommeri
bildungsstaette@bs-sommeri.ch

Wir bieten die integrierte Spitex-Gesamtlösung:



MicroMED

- Planung, Leistungserfassung, Kostenrechnung und Controlling
- Organisationsanalyse und -beratung
- Integration von Leistungserfassung und Finanzanwendungen
- RAI-HC
- Dienst- und Einsatzplanung

Gerne stehen wir Ihnen für Fragen zur Verfügung.
MicroMED AG, CH-8308 Illnau / Tel. +41 52 355 24 00
www.micromed.ch / info@micromed.ch

Spitex kennt den Alltag älterer, kranker und behinderter Menschen gut und weiß darum, dass der Rotkreuz-Notruf Sicherheit rund um die Uhr garantiert.

Weitere Informationen:

SRK Aargau	062 835 70 40	SRK Luzern	0842 47 47 47
SRK Appenzell AR	071 351 17 37	SRK Schaffhausen	052 625 04 05
SRK Appenzell AI	071 787 36 49	SRK St. Gallen	071 227 99 66
SRK Bern	031 384 02 00	SRK Thurgau	071 626 50 84
SRK Glarus	055 650 27 77	SRK Zürich	044 360 28 60
SRK Graubünden	081 258 45 85	alle andern Kantone	031 387 74 90



**Croix-Rouge suisse
Schweizerisches Rotes Kreuz
Croce Rossa Svizzera**



Verband Berner Pflege- & Betreuungszentren
Association Bernoise des établissements médico-sociaux

Zertifikatskurs

Pflege und Betreuung in der Gerontologie/Geriatrie

Es wird ein eidg. Fachausweis angestrebt.

Zielpublikum

Pflege-/Betreuungspersonen mit Berufsabschluss auf Sekundarstufe II: Betagtenbetreuerin, FaGe, FASRK, Hauspflegerin, Wiedereinsteigende DN I

24 Tage | April 2011 - 2012 in Bern

Gestalten Sie Ihre berufliche Zukunft aktiv mit. Vertiefen Sie Ihr Wissen in Pflege und Betreuung von Betagten und setzen Sie es laufend mit gezielten Aufträgen in die Praxis um.

Detailunterlagen und Information

031 808 70 70 oder info@vbb-abems.ch
Verband Berner Pflege- & Betreuungszentren
vbb|abems
Schlossweg 12, 3132 Riggisberg
www.vbb-abems.ch

Neu beim Schauplatz Spitex: Obwalden und Solothurn

red // Die Trägerschaft unserer Zeitschrift wächst weiter: Auf den 1. Januar 2011 treten neben Schwyz auch die Kantone Solothurn und Obwalden dem Trägerverein Schauplatz Spitex bei. Der Spitex Verband Kanton Solothurn ist der Dachverband von rund 50 lokalen Non-Profit-Spitex-Organisationen. Die Spitex Obwalden deckt mit einer Organisation das ganze Kantonsgebiet ab. Der Trägerverein Schauplatz Spitex umfasst jetzt 17 Mitglieder (inkl. SVS).

Spitex-Kongress: Wettbewerb

red // Wer am Spitzex-Kongress ein Einstiegsabonnement für den Schauplatz Spitzex bestellte, nahm an der Verlosung eines Wochenendes in der Villa Lindenegg in Biel für zwei Personen teil. Gewonnen hat diesen attraktiven Preis: Monika Niederer von der Spitzex Vorderland in Heiden (AR). Wir gratulieren der Gewinnerin herzlich!

Spitex-Shop: Gschänkli-Zyt

red // Weihnachten steht vor der Tür. Im Spitzex-Shop finden Sie Geschenke in letzter Minute. Zum Beispiel das neue Nageletui aus Leder. Es findet in jeder Tasche Platz und kostet 29 Franken pro Stück. Versüßen können Sie sich und anderen die kühle Jahreszeit mit den beliebten Spitzex Mini Ragusa.

↗ www.spitexbe.ch/shop

Vorschau: Beruf und Familie

Der nächste Schauplatz Spitzex erscheint Mitte Februar und befasst sich mit der Vereinbarkeit von Beruf und Familie. Wir gehen der Frage nach, wie familienfreundlich die Arbeitsplätze in der Spitzex sind und wie Familienfrauen den Wiedereinstieg in die Spitzex schaffen.

www.schauplatz-spitex.ch

Zeitschrift abonnieren, Archiv durchsuchen, Veranstaltungen finden:
↗ www.schauplatz-spitex.ch

Leserbrief: Die Zeitschrift gefällt von A-Z

Jetzt muss ich's los werden. Als treuer Leser der Fachzeitschrift «Schauplatz Spitzex» will ich euch ein Kränzchen – nein, einen ganz grossen Kranz win- den! Die Zeitschrift gefällt mir von A-Z: Layout, Gestaltung und Farbschema sind sehr ansprechend, die Themen und Inhalte anregend, stets aktuell, ausgewogen, gut redigiert und sehr praxisbezogen und oft politisch brisant. Ich freue mich jedes Mal auf das Heft. Schade nur, dass es bloss sechs Mal im Jahr erscheint. Macht weiter so!

**Jürg Winkler, Geschäftsleiter
Spitzex Seeland, Aarberg**

Who is who

Spitex Nidwalden: Geschäftsleiterin und Leiterin Pflege



Der Vorstand der Spitzex Nidwalden wählte **Claudia Dillier-Küchler** auf dem Berufsweg zur Geschäftsleiterin. Sie tritt die Stelle am

1. Januar 2011 an. Zuvor war sie Mitglied der Geschäftsleitung der Spitzex Kriens; sie leitete den Bereich Entlastungsdienste (Hauswirtschaft/Betreuung/psychiatrische Dienstleistungen). Sie schloss das Nachdiplomstudium Management im Gesundheits- und Sozialbereich mit dem Master ab. Claudia Dillier lebt seit 25 Jahren in Nidwalden, engagierte sich u.a. in der Politik und war 12 Jahre im Nidwaldner Landrat.



Neue Bereichsleiterin Pflege bei der Spitzex Nidwalden ist **Regula Spuhler**. Sie arbeitet seit November 2010 für die Spitzex. Zuvor war sie bei der Höheren Fachschule Gesundheit Zentralschweiz Leiterin des DN II Programms Sursee und Projektleiterin Weiterbildung. Im April 2010 schloss sie das Nachdiplomstudium Business Administration mit dem Master ab.

Bitte senden Sie Informationen zu Wechseln im Kader von Spitzex-Organisationen an: redaktion@schauplatz-spitex.ch

Impressum Schauplatz Spitzex

Herausgeber // Trägerverein Schauplatz Spitzex, c/o Spitzex Verband Kanton Zürich, Zypressenstrasse 76, 8004 Zürich.
Website: www.schauplatz-spitex.ch
Code für Archiv: e81A

ISSN 1664-5820

Erscheinungsweise // 6x im Jahr (Februar, April, Juni, August, Oktober, Dezember).

Abonnemente // Abodienst Schauplatz Spitzex, Industriestrasse 37, 3178 Bösingen, 031 740 97 87, abo@schauplatz-spitex.ch.
Jahresabonnement: Fr. 60.–.

Für Spitzex-Mitarbeitende aus den 14 Trägerkantonen: Fr. 40.– (AG, AI, AR, BE, GL, GR, LU, NW, OW, SH, SG, SO, SZ, TG, ZG, ZH).

Redaktion // Kathrin Spring, Leitung (ks), Marius Schären, Produktion (ms), Annemarie Fischer (fi), Christa Lanzicher (cl), Tino Morell (mo). redaktion@schauplatz-spitex.ch.

Mitarbeit an dieser Ausgabe // Christine Aeschlimann, Peter Früh, Sarah King, Karin Meier, Hans Windlin (Layout).

Visuelle Konzeption // Clerici Partner AG.

Auflage // 4000 Exemplare

Anzeigen // Axel Springer Schweiz AG, Fachmedien, Förrlibuckstrasse 70, Postfach, 8021 Zürich, 043 444 51 09. spitex@fachmedien.ch.

Druck // UD Print AG, Reusseggstrasse 9, Postfach, 6002 Luzern, 041 491 91 91. info@ud-print.ch.

Redaktions- und Inserateschluss // 14. Jan. 2011 (Ausgabe Nr. 1/2011). Verwendung der Artikel nur mit Genehmigung.