

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (2012)

**Heft:** 4: Die neue Kundschaft

**Vorwort:** Servicequalität wird wichtiger

**Autor:** Lanzicher, Christa

### **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:** 04.02.2026

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



August 2012

Titelbild: Chancelle Mapwata, FaGe-Lernende  
Spitex Rümlang (S. 25). Bild: Karin Meier

## Servicequalität wird wichtiger



Delia Schreiber: Patient ist Experte



Bernhard Müller: Zu Fuss gehen ist Zeitgewinn, Abwaschen ist sinnlich



Lea Sara Wittwer: Miss Earth pflegt



Im Mittelpunkt dieser Ausgabe unserer Zeitschrift steht die Frage, wie sich die Kundschaft der Non-Profit-Spitex in Zukunft entwickeln wird. Bezeichnen Sie die Menschen, die Sie mit Ihrer Organisation pflegen, unterstützen und begleiten, als Kunden oder als Klienten? Diese an sich

banale Frage stellten wir den drei Spitex-Geschäftsleitungen gleich zu Beginn eines Rundtisch-Gesprächs – in der Annahme, dass vielleicht bereits die Bezeichnung etwas aussagt über die Haltung in den einzelnen Organisationen (Seite 10).

Auch wenn die Kundenzufriedenheit in Umfragen noch immer sehr hoch ist, muss sich die Non-Profit-Spitex öffnen und weiterentwickeln. Die Kundschaft wird anspruchsvoller. Die Servicequalität steht im Vordergrund. Dazu gehören Pünktlichkeit, Freundlichkeit und Ernstnehmen von Kundenbedürfnissen. Das stellt hohe Anforderungen, gerade auch an die Kommunikation.

Eine wichtige Rolle spielt in diesem Bereich das Internet. Es führt zu immer besser informierten Patientinnen und Patienten. Die Wissenschaftlerin Andréa Belliger begrüsst diese Entwicklung und sieht darin Chancen für die Spitex (Seite 18).

Mitreden können: Das machen auch Sie als Kundinnen und Kunden unserer Zeitschrift. «Herzlichen Glückwunsch zur Ausgabe 3. Die Themen sind top aktuell, sehr interessant und verständlich geschrieben. Ich habe das Heft von A bis Z gelesen!» Dieses erfreuliche Mail erreichte uns aus dem Appenzellerland. Und jetzt hoffen wir natürlich, auch mit dieser Ausgabe die Erwartungen unserer Kundschaft zu erfüllen!

*Christa Lanzicher, Redaktionsmitglied*

### Dienstleistung

- 06 DRG und AÜP: Erfahrungen
- 10 Thema: Die neue Kundschaft
- 23 Tür verriegeln nicht rechtens
- 25 Meine Spitex: Intensive Lehre

### Gesellschaft

- 27 Brennpunkt
- 28 Alltagsbewegung studieren

### Netzwerk

- 32 Medikamentenmanagement
- 34 Intelligentes Zuhause
- 36 Interview: Elsbeth Wandeler
- 39 Sparen hat Folgen
- 41 Pilotbetrieb für eKARUS
- 47 Fabian Kauter antwortet