

Zeitschrift: Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Zürich
Band: 5 (1997)
Heft: 1: Spitex im steten Wandel : neue Anforderungen an Personal und Trägerschaft

Artikel: Spitex im steten Wandel
Autor: Burgstaller, Heinz / Forrer, Cilgia
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-818547>

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: 22.02.2026

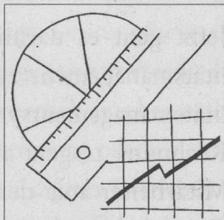
ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Spitex im steten Wandel

Für Spitex bedeutet die Einführung des Bedarfsplanes und des Qualitätsmanagements eine ähnliche Herausforderung, wie der Computer für die Bürowelt. Alte Gewohnheiten müssen aufgegeben und die Vorteile des Neuen erkannt werden. Dieser Artikel soll dabei behilflich sein.

Bedarfsplan

Wozu ein Bedarfsplan?



Der Bedarfsplan dient dazu, systematisch abzuklären, welchen individuellen Bedarf die hilfesuchende Person tatsächlich hat. Dazu dient eine «Checkliste» für die Bestandesaufnahme der Aktivitäten des täglichen Lebens. Der Hilfe- und Pflegeplan bildet die Grundlage dafür, dass der Einsatz zweckmäßig und rationell geplant werden kann. Weitere Arbeitsmittel sind das Auftrags- und das Abschlussformular. Die Bedarfsklärung beginnt mit der Anfrage der hilfesuchenden Person, mit der zu vereinbaren ist, dass eine Bedarfsklärung zu Hause durchgeführt wird (Minikontrakt); sie endet mit dem Auftrag für Spitex-Leistungen und umfasst vier Schritte:

1. Analyse der Situation: Daten sammeln
2. Diagnose: Das Problem verstehen und beurteilen
3. Ziele erarbeiten
4. Massnahmen planen

Der Bedarfsplan lässt auch erkennen, wie das Umfeld (Familie und Nachbarn) des Kunden oder der Kundin ins Hilfsnetz einbezogen ist. Er bildet zudem eine gute Grundlage für Personalplanung und Statistik.

Bedarfsplan im Spitex-Zentrum

Mit der Einführung des Bedarfsplans in den Städten Zürich und Winterthur wurde im letzten Jahr ein wichtiger Schritt in Richtung Professionalisierung getan. Die Spartenleiterinnen sind in dieser Hinsicht geschult worden. Jetzt heisst es, diese Entwicklung weiterzuführen und zu begleiten. In den Spitex-Zentren müssen «Spielregeln» für die Nutzan-

wendung des Bedarfsplans gefunden werden: Wer macht den Bedarfsplan? Welcher Dienst ist fallführend? Wo wird das Original abgelegt? Wer hat Zugang zur Zentralkartei? Welche Kopien sind nötig und für wen? Wie lesen wir den Bedarfsplan? Welcher Tarif gilt für eine Bedarfsabklärung?

Theorie und Praxis

Auf diese Fragen eine praxisgerechte Antwort zu finden, bedeutet Veränderung und löst Ängste und Unsicherheit aus. Die Akzeptanz und Zusammenarbeit zwischen den Diensten Haushilfe, Hauspflege und Gemeindekrankenpflege wird strapaziert; Gewohnheiten, Privilegien und «Eingespieltes» werden in Frage gestellt. Dazu kommt, dass die Einführung des neuen Bedarfsplans anfänglich allen Beteiligten auf allen Ebenen mehr Schreibarbeit und Verständigungsaufwand verursacht. Darüber und über die Folgen müssen auch die vorgesetzten Vorstände Bescheid wissen. Das ist wichtig, damit sie die Entscheide der Leitungsebene mittragen können. Allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern muss durch Schulung verständlich gemacht



Foto: Urs Walder, Zürich

werden, wie sie mit dem neuen Arbeitsmittel umgehen sollen und können. Für das Ausfüllen des Verlaufsberichtes heisst es eine gemeinsame, verständliche Sprache zu finden. Nötig sind Fähigkeiten und Bereitschaft, die Hilfe- und Pflegeplanung in allgemeinverständlicher Weise zu führen und zu lesen.

Geduld bringt Rosen...

Bis die Einführung des Bedarfsplans den gewünschten Erfolg bringt, ist eine langwierige Durststrecke mit viel Geduld zu überwinden. Das verlangt auf allen Ebenen einiges Fingerspitzengefühl, und alle Beteiligten müssen als Team gemeinsam am gleichen Strick in die gleiche Richtung ziehen. Über kurz oder lang wird sich die Einsicht durchsetzen, dass eine gleichwertige Spitex-Versorgung der Bevölkerung im ganzen Kanton wünschenswert ist, was die allgemeine Einführung des Bedarfsplans voraussetzt. Um die Idee der Bedarfsabklärung verständlich und praxisnah umzusetzen, braucht es noch Einiges an Überzeugung, Schulung und Beratung.

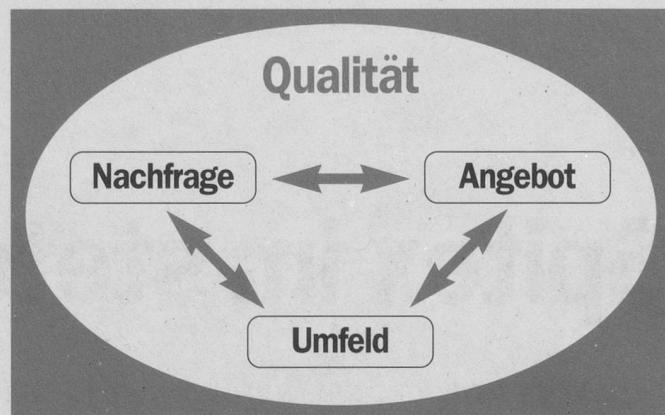
Der nächste Schritt: Qualitätssicherung

Warum die Qualität immer bedeutender wird in der Spitex

Qualität wurde bisher gelebt – in Zukunft muss sie nun auch nachgewiesen werden, um dem neuen Krankenversicherungsgesetz und den neuen Subventionierungsformen Genüge zu tun. Was in der Industrie längst Einzug gehalten hat, kommt jetzt auch auf die Dienstleistungsbetriebe zu. Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung wird damit von einer selbstverständlichen Grundaufgabe zur einer dauernden Management-Aufgabe in den Spitex-Diensten. Sie fertigen ja nicht ein Produkt mit einer zum voraus festgelegten Qualität, sondern sie schaffen Qualität *während* dem Erbringen ihrer Dienstleistung.

Qualität im Spannungsfeld von verschiedenen Erwartungen

In der Spitex ist Qualität immer sehr situationsabhängig und somit kundenorientiert. Sie wird definiert durch die Erwartungen der Kundschaft (Nachfrage), durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter (Angebot) und durch das Umfeld.



Qualitätsmanagement als permanente Aufgabe

Jetzt geht es darum, die besten Modelle für das Qualitätsmanagement zu finden. In der Spitex müssen Qualitätsmanagementsysteme den gegebenen Umständen Rechnung tragen, also müssen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit der Führung gemeinsam praxisgerechte Qualitätskriterien erarbeiten und festlegen. Systeme sind nicht Selbstzweck. Sie stellen das Baugerüst für den schrittweisen Aufbau der Qualitätssicherung und Qualitätsentwicklung dar. Mit ihnen wird die Qualität methodisch durch den Betrieb definiert, gemessen und gefördert. Nur die permanente Auseinandersetzung mit der Qualität garantiert stetige Verbesserungen bei den Dienstleistungen.

Externe Beratung

Die Stabsstelle Spitex-Entwicklung von Pro Senectute Kanton Zürich arbeitet in der Beratung mit zwei bewährten Qualitätsmanagementsystemen, dem Partizipativen Produktivitäts Management (PPM) und dem Total Quality Management (TQM). Sie ergänzen sich gegenseitig in idealer Weise. Die Kombination der beiden Systeme erlaubt ein

Ein Auszug aus der breiten Angebotspalette der Stabsstelle Spitexentwicklung:

Projektleitung

- Fusion von Spitex-Vereinen
- Qualitätssicherung mit verschiedenen Systemen (z.B. TQM, PPM)

Beratung

- Bedarfsplan einführen
- Leistungsaufträge erstellen
- Betriebsreglemente erarbeiten

Moderation

- Tagungen
- Seminare

Coaching

- für Vorstände, Präsidentinnen und Präsidenten

Übrige Dienstleistungen

- Mitgliederverwaltung
- Mitgliederwerbeaktionen

optimales Eingehen auf die Bedürfnisse der Spitex-Organisation. So kann der Umfang und die Intensität der Qualitätssicherung genau abgestimmt werden auf den jeweiligen Entwicklungsstand und auf die Organisationsform.

Verlangen Sie detaillierte Unterlagen bei der nächsten Pro Senectute-Regionalstelle (siehe Seite 28) oder bei

der Stabsstelle Spitex-Entwicklung, Pro Senectute Kanton Zürich, Postfach, 8032 Zürich, Tel. 01/422 42 55. Für weitere Informationen stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Heinz Burgstaller und Cilgia Forrer

Stabsstelle Spitex-Entwicklung

Pro Senectute Kanton Zürich

Brief an die Spitex- Trägerschaften

Liebe Vorstandsmitglieder

Mit Sicherheit haben auch Sie in Ihrem Spitex-Betrieb die Entwicklungen der letzten Jahre als rasant erlebt. Krankenversicherungsgesetz und Mehrwertsteuer, Forderungen von Bund und Kanton an die Statistikerhebungen, Wandel der Ausbildungslandschaft, Zusammenschlüsse, Leistungsaufträge, Leistungsbeurteilungen, Globalbudgets, Qualitätssicherung, EDV, Bedarfsplan etc. sind nur einige Stichworte, die für die Dynamik der Professionalisierung im Spitex-Bereich stehen.

Sicherlich eine bewegte Zeit für alle Spitex-Engagierte, ob sie direkt in der Kunden- bzw. Patientenbetreuung oder als ehrenamtliche Vorstände tätig sind. Die Spitex-Vereine haben sich zu ansehnlichen «Spitex-Betrieben» entwickelt. Jährlich fallen Umsätze von einigen hunderttausend Franken an. Spitex-Vereine sind Arbeitgeber von hunderten von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern. Die Vernetzung mit anderen Anbietern von Dienstleistungen im Sozial- und Gesundheitswesen ist weit anspruchsvoller geworden.

Diese vielfältigen Aufgaben bringen sowohl von den Qualitätsanforderungen wie auch von der notwendigen Sachkenntnis her die ehrenamtlichen Gremien – aber auch die professionell tätigen Spitex-Mitarbeiter/innen – zeitweise an den Rand ihrer Möglichkeiten. In solchen Situationen stellt sich die Frage, ob alle gesteckten Ziele mit eigenen internen Ressourcen erreicht werden können oder ob klar definierte Hilfestellungen von aussen beigezogen werden sollten.

Pro Senectute Kanton Zürich hat eine langjährige Erfahrung und Tradition, Spitex-Trägerschaften, dort, wo es diese wünschen, tatkräftig in ihrer Arbeit zu unterstützen. Das Know-how von Pro Senectute basiert unter anderem auf Erfahrung in der Führung der Haushilfendienste in den Städten Zürich und Winterthur. Auch die Führung der Mahlzeiten- und Reinigungsdienste gehört zu unseren praktischen Arbeitsfeldern als Spitex-Dienstleistungserbringerin.

Gerne möchten wir Ihnen diese Erfahrungen als professionelle Dienstleistungsanbieterin in Zukunft noch mehr zugänglich machen. Ein Beispiel, das Sie sicherlich inzwischen kennen, ist die betriebsinterne Schulung für unser nicht diplomierte Spitex-Personal, die wir bereits sehr vielen andern Trägerschaften im ganzen Kantonsgebiet für ihre Personalschulung anbieten konnten.

Mit unseren Regionalstellen (siehe Seite 28) haben wir auch für Sie einen Ansprechpartner in Ihrer Region. Hier verfügen wir mit dem Mittlerdienst über Fachleute, die grosse Erfahrung im Bereich der Spitex-Beratung haben. Durch deren vielseitige Arbeit in ihrer Region kennen sie die Vernetzung und spezifischen Bedürfnisse recht gut und können gezielt lokale und regionale Aspekte in der Problemlösung mit den einzelnen Spitex-Anbietern berücksichtigen. Der Mittlerdienst ist gerne bereit und in der Lage, weitere Pro Senectute-interne Spezialistinnen und Spezialisten für Ihre spezifischen Problemlösungen wie Bedarfsabklärung, Qualitätsentwicklung, Schulung etc. beizuziehen.

Sollten Sie in Ihrem Spitex-Betrieb auf Fragestellungen stossen, die Sie einmal mit professionellen Beraterinnen und Beratern besprechen möchten, stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung.

Renato Valoti

Bereichsleiter Ambulante Dienste
Pro Senectute Kanton Zürich

Bruno H. Gemperle

Bereichsleiter Beratungs- und Mittlerdienst
Pro Senectute Kanton Zürich