

Dienstleistung

Objekttyp: **Group**

Zeitschrift: **Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich**

Band (Jahr): **7 (1999)**

Heft 2

PDF erstellt am: **25.04.2024**

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

<http://www.e-periodica.ch>

Know-how aus den Köpfen in Systeme bringen:

Qualitätsmana in der Spitex

An Qualitätsbestrebungen hat es sowohl in der Schweizer Wirtschaft wie auch im Sozialwesen noch nie gemangelt. «Made in Switzerland» war für Generationen der Inbegriff höchster Qualität. Damals sprach noch niemand von Qualitätsmanagement, heute jedoch ist dieser Begriff in aller Munde. Um was geht es?

Ziel des Qualitätsmanagements ist es, alle Bemühungen um ständige Verbesserung der Qualität in einem Betrieb zu koordinieren, einen Gesamtüberblick zu schaffen und damit die Grundlage für eine kontinuierliche und nachhaltige Verbesserung der Qualität zu legen. Als methodische Hilfsmittel dazu dienen Qualitätsmanagementsysteme. Mit der Festlegung des methodischen Vorgehens und einem Raster von Fragestellungen, bieten sie Gewähr dafür, dass alle wichtigen Bereiche der betrieblichen Tätigkeit und alle wesentlichen

Prozesse der Arbeitsleistung durchleuchtet und auf mögliche Verbesserungen hin überprüft werden.

Warum gerade jetzt?

Gegenwärtig ist sowohl im Heimbereich wie auch im Spitexbereich ein regelrechter Boom des Qualitätsmanagements zu beobachten. Verschiedene Faktoren haben zu dieser Entwicklung beigetragen:

Der zunehmende Kostendruck zwingt dazu, Sparpotential im Betrieb ausfindig zu machen. Dabei soll jedoch sichergestellt werden, dass die Qualität der erbrachten Leistungen nicht unter den Sparmassnahmen leidet.

Das Krankenversicherungsgesetz postuliert in Artikel 58 die Anwendung von Qualitätssicherungssystemen für alle von der Krankenversicherung übernommenen Leistungen. Dies trifft auch für den pflegerischen Teil der Spitex-Leistungen zu.

In der Subventionierung der Spitex kommt man zunehmend ab von der bisherigen Defizitdeckung. Neu werden immer häufiger Leistungsvereinbarungen abgeschlossen. Diese beinhalten, dass die Spitex-Trägerschaft pro geleistete Einsatzstunde einen fixen Beitrag erhält und selber dafür verantwortlich ist, so zu wirtschaften, dass sie damit die anfallenden Kosten decken kann. Der Subventionsgeber will jedoch sicherstellen, dass die mitfinanzierten Leistungen auch qualitativ seinen Vorstellungen

*Berti Brenner



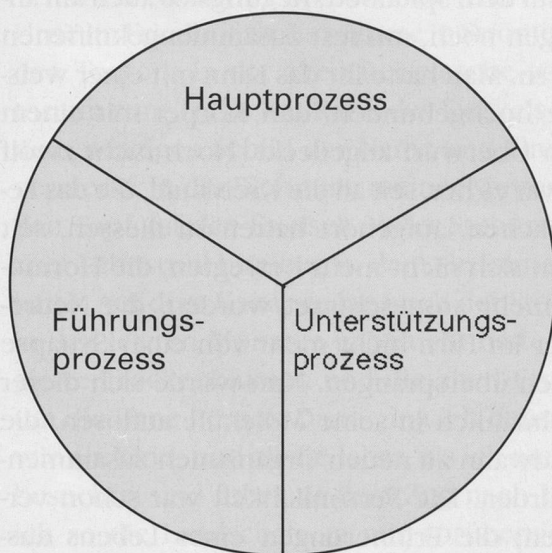
Foto: Urs Walder

gement

entsprechen, und nimmt deshalb Qualitätsvorgaben mit in den Leistungsvertrag hinein.

Pro Senectute als Anbieter von Qualitätsmanagementsystemen

Pro Senectute Kanton Zürich verfügt mit ihren eigenen Spitex-Diensten über jahrzehntelange Erfahrung in diesem Bereich und hat sich mit dem hohen Qualitätsniveau ihrer Arbeit einen guten Namen gemacht. Gleichzeitig ist sie seit Jahren in der Organisationsberatung und in der Personalschulung für andere Spitex-Trägerschaften tätig. Die Kombination dieser Ressourcen und Potentiale ist eine ideale Grundlage für die Entwicklung von Qualitätsmanagementsystemen, die spezifisch auf die Bedürfnisse und Tätigkeitsfelder von Spitex-Organisationen zugeschnitten sind. In Zusammenarbeit mit anderen Anbietern entwickelt sie «Spitex-Versionen» bestehender Qualitätsmanagementsysteme und berät Spitex-Trägerschaften bei der Einführung und Umsetzung des Qualitätsmanagements in deren Organisation.



Die drei Prozessarten in der Spitex-Organisation

QMSpitex – ein neues Qualitätssystem

Rund 70 Spitex-Fachleute haben sich vor kurzem in Zürich mit der Qualität ihrer Arbeit auseinandergesetzt. Mitglieder aus Vorständen, Behörden, Verbänden, leitende Mitarbeiterinnen aus Pflege und Hauswirtschaft sowie weitere Interessierte haben gemeinsam mit der

Pro Senectute Kanton Zürich den Grundstein für ein neues Qualitätsmanagementsystem gelegt. Das Bewusstsein für die Qualität ist bei den Spitex-Mitarbeitenden seit langem hoch – entsteht doch die Qualität während der Ausführung der Arbeit bei den Kundinnen und Kunden immer wieder neu. An der Tagung wurden das Wissen und die Erfahrungen der Beteiligten genutzt und mit dem System verknüpft. Vier Gruppen erarbeiteten über 60 Kriterien, die nach der Art des Prozesses in der Organisation geordnet wurden.

Ein System für Spitex-Organisationen

Auf der Basis von Impuls 60, einem System, das seit einigen Jahren erfolgreich in Heimen in der ganzen Schweiz angewendet wird, entsteht für die Spitex ein neues Qualitätssystem, welches auf die Bedürfnisse der Spitex zugeschnitten ist und auch in kleinen und mittleren Organisationen angewendet werden kann. Das System wird von der Pro Senectute Kanton Zürich gemeinsam mit dem Organisationsberater Richard Züsli entwickelt und angeboten. Züsli war übrigens auch «Geburtshelfer» bei der Entwicklung des Impuls 60.

Fünf Organisationen arbeiten in der Pilotphase mit QMSpitex. Die Erkenntnisse dieser praktischen Anwendung werden anschliessend in das System integriert, so dass ab Herbst 1999 das QMSpitex für alle Spitex-Organisationen zur Verfügung steht.

**Berti Brenner ist Personalleiterin bei Pro Senectute Kanton Zürich*

Wenn Sie Wert auf Qualität legen ...

Die Qualität der erbrachten Spitex-Leistungen soll in Zukunft sichtbar und überprüfbar sein. Dies verlangen Subventionsgeber und Krankenkassen. Pro Senectute Kanton Zürich bietet Entscheidungsträgern in Spitex-Organisationen Entscheidungshilfen, wenn es darum geht, das passende System für Ihre Organisation auszuwählen. Wir bieten Einführung, Schulung und Beratung. Dabei können Sie von unserer grossen Erfahrung profitieren. Wir entwickeln Qualitätsziele, Standards und Messgrössen.

Gerne besprechen wir mit Ihnen Ihre Wünsche und unterbreiten Ihnen eine detaillierte Offerte. Informationen erhalten Sie direkt bei Heinz Burgstaller, Pro Senectute Kanton Zürich, Abteilung Projekt- und Organisationsberatung, Postfach, 8032 Zürich Tel. 01/422 42 55, Fax 01/382 18 62, oder via E-Mail: info@zh.pro-senectute.ch