

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (1999)

**Heft:** 2

**Rubrik:** Aktualitäten

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. 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. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **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. [Voir Informations légales.](#)

### **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. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 13.03.2025

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

## aktualitäten

### Kennzahlen in der Spitex

Betriebswirtschaftliche Aspekte beschäftigen die Spitex Leitungen in immer stärkerem Mass. Wie bereits anfangs Jahr angekündigt, möchten wir Ihnen dieses Jahr im Bereich Kennzahlen im «schauplatz» regelmässig praxisorientierte Informationen weiter geben. Für den Einstieg in dieses Thema konnten wir mit Herrn Dr. Thomas Bächinger erfreulicherweise einen ausgewiesenen Fachmann mit langjähriger Erfahrung im Bereich «Spitex Kennzahlen» gewinnen.

#### Braucht die Spitex Kennzahlen?

In der Diskussion um die Stellung der Spitex fällt auf, dass die Spitex sich gerne selbst als «gute Organisation» sieht. Auf die Frage «Wie gut oder wie leistungsfähig ist eine einzelne Organisation?» gibt es keine befriedigenden Antworten. Man spürt auch oft das Unbehagen von Spitex-Leiterinnen, dass es eigentlich keine anerkannten Vergleichsgrössen zwischen einzelnen Spitex-Organisationen gibt. Hier könnten aussagekräftige Kennzahlen die Diskussion, zum Beispiel mit den Subventionsgebern, auf eine objektivere Basis stellen.

#### Was ist eine Kennzahl?

Eine Kennzahl gibt eine quantitative Aussage über die Gesamtleistung oder einen spezifischen Aspekt eines Unternehmens in Bezug auf ähnlich gelagerte Unternehmen. Typisch ist, dass Kennzahlen nicht von der Grösse des Unternehmens abhängen. Es sind also in der Regel Verhältniszahlen, wie zum Beispiel der Anteil der Kosten für Entwicklung und Forschung am Gesamtumsatz eines Unternehmens. Viele Kennzahlen basieren auf «harten» Faktoren, wie Umsatz, Kosten oder produzierte Menge. Daneben spielen aber immer mehr Kennzahlen für «weiche» Faktoren, wie Kundenzufriedenheit, Qualität der Dienstleistung oder Zufriedenheit des Personals eine Rolle. Mit wenigen, aussagekräftigen Kennzahlen können Vergleiche zwischen Unternehmen aber auch Fortschritte im eigenen Betrieb dargestellt werden. Kennzahlen sind deshalb ein wichtiges Instrument der Führung. Damit Kennzahlen aussagekräftig sind, müssen sie klar definiert und frei von Nebeneffekten sein. Also sollte die Bezugsgrösse Umsatz nicht

noch Erträge aus betriebsfremden Tätigkeiten enthalten.

#### Welche Kennzahlen für die Spitex?

Die Spitex hat ein klar gegliedertes Leistungsangebot, nämlich Dienstleistungen (in Std.) für Klientinnen und Klienten im Bereich Pflege und Hauswirtschaft. Dies erlaubt einen direkten Vergleich auf der Basis der geleisteten Stunden.

Ein einfaches Kennzahlensystem kann beispielsweise folgende Grössen umfassen:

- Geleistete Mitarbeiter/innenstunden pro Jahr (verrechnete und nicht verrechnete)
- Anteil der an Klienten verrechneten Stunden im Verhältnis zu den geleisteten Mitarbeiter/innenstunden (in Prozenten)
- Anteil der Pflegeleistungen (gem. KLV) im Verhältnis zur gesamten verrechneten Leistung (in Prozenten)
- Gesamtaufwand pro Mitarbeiter/innenstunde (in Franken)

Üblicherweise wird die Grösse der Organisation in Anzahl Vollzeitstellen definiert. Einfacher zu ermitteln ist hingegen die Gesamtzahl der Mitarbeiter/innenstunden, die als Kapazität der Organisation zur Verfügung stehen. Basis dafür ist die Summe der Präsenzstunden inkl. Überzeit und Weiterbildung aber ohne Krankheitsausfälle und Ferien. Nicht berücksichtigt werden Piktstunden und Stunden von Praktikantinnen.

Mit dem Anteil der verrechneten Stunden an der gesamten Stundenzahl der



**Spitex-Verein  
Opfikon-Glattbrugg**

**Unser Spitex-Team braucht Verstärkung!**  
Wir suchen

**Gemeindekrankenschwester 50–70 %  
AKP, DN II, PsyKP, HöFa I** (per 1. 5. 99)  
und

**dipl. Hauspflegerin 60–80 %** (per 1. 8. 99)

**Wir erwarten:**

- Fach- und Sozialkompetenz
- Berufserfahrung
- Zuverlässigkeit und selbständiges Arbeiten
- Teamfähigkeit und Diskretion
- Belastbarkeit und Flexibilität
- Bereitschaft Wochenenddienst und Ferienablösung zu leisten (GKP)
- Freude an Haushaltführung (HP)

**Wir bieten:**

- abwechslungsreiche, verantwortungsvolle und interessante Tätigkeit
- Weiterbildungsmöglichkeiten
- Anstellungsbedingungen nach kant. Richtlinien
- GKP Dienstauto

Nähere Auskunft erteilt Ihnen gerne die Spitex-Leitung  
Tel. 811 07 77 (8.00–11.00 Uhr)  
Ihre schriftliche Bewerbung mit Foto und den üblichen Unterlagen senden  
Sie an: **Spitex-Verein Opfikon-Glattbrugg**  
Talackerstrasse 70, 8152 Glattbrugg

## aktualitäten

Mitarbeitenden haben wir eine Grösse, die die Wirksamkeit einer Organisation sehr gut charakterisiert. Damit wir verschiedene Organisationen vergleichen können, müssen wir den Anteil der Pflegeleistungen an den gesamten verrechneten Leistungen kennen. Mit dem Aufwand pro Mitarbeiter/innenstunde lassen sich auch minimale kostenmässige Vergleiche anstellen.

### Auch Qualität charakterisieren

Noch wenig Erfahrung haben wir in der Bewertung der Qualität einer Spitex-Organisation. So hat eine Spitex sicher mehr Aufwand, wenn sie tagsüber permanent telefonisch erreichbar ist, wenn sie in die Ausbildung des Personals investiert etc. Eine (externe) Bewertung der Spitex Qualität könnte als Resultat eine oder mehrere Qualitätskennzahlen liefern, die für Vergleiche unerlässlich sind.

### Voraussetzung: Standardisierung

Damit Spitex Organisationen auf der Basis von Kennzahlen verglichen werden können, ist eine klare Definition für die Ermittlung der Kennzahlen erforderlich. Dabei ist es sinnvoll einige wenige Kennzahlen zu standardisieren, die von den Organisationen einfach ermittelt werden können und die auch für den Betrieb relevant sind. So sind leider bis heute wesentliche Teile der Statistikdaten, die für das BSV (Bundesamt für Sozialversicherungen) ermittelt werden, noch nicht unbedingt geeignet für vergleichende Kennzahlen. Deshalb sollten die Spitex Organisationen und deren Verbände hier selbst aktiv werden.

*Dr. Thomas Bächinger,  
Leiter der Firma MicroMED und  
Vorstandsmitglied der Spitex  
Illnau-Effretikon*

Struktur-, Prozess-, und Ergebniskriterien, die den Soll-Zustand der Hilfe- und Pflegeplanung deklarieren und somit für alle MitarbeiterInnen verbindlich sind.

- Eine Teamschulung war nun unumgänglich, um eine einheitliche Pflege zu garantieren. Die Schulung erfolgte gemeinsam bei GKP und HP, die einen Anstellungsgrad von min. 45% hatten.
- Die einheitliche Dokumentation ist gefordert, da bei KlientInnen meist mehrere Dienste involviert sind und oft verschiedene Organisationen mit mehreren MitarbeiterInnen eine Teillösung ein und desselben Problems erbringen.
- Die selbsterklärende Planung sichert eine Transparenz, welche Leistung warum und wann erbracht werden muss. Die Problemformulierung ist somit mit Ursache und Symptom beschrieben, so dass keine Erklärungen über den Pflegeauftrag mehr nötig sind.
- Nun erfolgte die Einführung der Pflegedokumentationen bei den KlientInnen zu Hause. Für die Organisation war dies eine echte Herausforderung, da ein Umdenken stattfinden musste.
- Um eine einzige Dokumentation für alle involvierten Dienste zu gewährleisten, müssen Pflegemassnahmen für alle Dienste an Ort einlesbar sein und Veränderungen am Ort des Geschehen direkt eingetragen werden. Bei Hausbesuchen schreiben Ärzte ebenfalls Neuverordnungen direkt in die Pflegeplanung ein, oder die KlientInnen nehmen sie mit bei einem Arztbesuch.
- Die fehlende Dokumentation im Zentrum erforderte die Erstellung einer Auftrags-Karteikarte, welche überschaubar die geforderten Massnahmen auflistet und die entsprechende Einsatzzeit und Einsatzdauer beinhaltet. Mit dieser Karteikarte geht die Pflegenden auf die Tour.

## Qualität praktisch

Spitex Ottenbach ist eine privat-rechtliche Organisation. Die ländliche Gemeinde hat ca. 2200 Einwohner. Das interdisziplinär geführte Spitexteam umfasst ca. 300 Stellenprozent.

### Wo haben wir begonnen?

Vor dem Inkrafttreten des neuen Krankenversicherungsgesetzes (KVG) im Januar 98 setzte sich Spitex Ottenbach mit dem Thema Qualität und qualitätssichernde Massnahmen auseinander. Im Dezember 97 begannen wir mit der Schulung der einheitlichen Bedarfsabklärung, wobei die erhobenen KlientInnen-daten die Grundlage für die Pflegedokumentation waren.

Die vom KVG verlangte Überprüfung der Wirksamkeit und Zweckmässigkeit der Pflegemassnahmen wollten wir umsetzen. Damit dies zielgerichtet erfolgen konnte, war eine Projektplanung nötig. Das Projektthema war die Einführung der **einheitlichen** und **selbsterklärenden** Dokumentation der Pflege bei GKP und HP und die Einführung der Hilfe- und Pflegeplanungen bei den KlientInnen zu Hause.

### Wo sind wir neue Wege gegangen?

- Wir befassten uns mit den Begriffen Qualität und Qualitätssicherung (QS) und definierten, wer im Betrieb dafür zuständig ist und wie QS umgesetzt werden kann.
- Wir klären bei jedem neuen Klienten den Hilfe- und Pflegebedarf ab und wiederholen dieses Verfahren nach vorgeschriebenen Zeitabständen.
- Wir ergründen genau wo seine krankheitsbedingten Probleme sind. Danach planen wir zusammen mit dem Klienten und seinen Angehörigen die zu erbringenden Leistungen.
- Wir erstellten in einer Arbeitsgruppe einen Standard in Hilfe- und Pflegeplanung. Dabei erarbeiteten wir

## aktualitäten

### Wo hat uns die QS einen Nutzen gebracht?

Die qualitätssichernden Massnahmen haben die Pflege transparenter gemacht und sie hat einen eigenständigen Bereich eingenommen. Weitere Vorteile sind:

- Durch die Schulung des ganzen Teams ist unsere Sprache einheitlich geworden und der Pflegeauftrag ist klarer und führt zu weniger Diskussionen.
- Alle KlientInnen (inkl. HP-Aufträge) haben eine Hilfe- und Pflegeplanung und die erbrachten Leistungen sind reflektierbar.
- Die Patienten- und Übergaberapporte konnten abgeschafft werden, dabei sanken die Rapportzeiten um ca. 60 Std. im Quartal (Grafik).
- Die einheitliche Pflege ist durch den verbindlichen Standard gewährleistet und wir Pflegenden bestimmen unser effektives Niveau selber.
- Das Einlesen und die Eintragungen in die Dokumentation zu Hause gehen zu Lasten der KlientInnen.

Die untenstehende Grafik zeigt die Verminderung der Rapportzeiten seit der Einführung der selbsterklärenden Hilfe- und Pflegeplanung, d.h. vom 4. Quartal 97 gegenüber dem 2. Quartal 98.

### Wie machen wir nun Qualitätskontrollen?

- Durch die Schulung des ganzen Teams ist die Grundlage für eine einheitliche Pflege gewährleistet.
- Jede MA arbeitet nach den Kriterien des Standards in «Hilfe- und Pflegeplanung»
- Die ausgebildete Qualitätsverantwortliche MA überprüft sporadisch die Hilfe- und Pflegeplanungen nach den Standard-Kriterien, sowie die Bedarfsabklärungsformulare und bespricht diese bei Unklarheiten und Abweichungen mit der Bezugsperson.
- Die Qualitätsverantwortliche schult alle neuen MA in der Hilfe- und Pflegeplanung und organisiert nach Bedarf Weiterbildungen.
- Im Team planen wir nach Bedarf Fallbesprechungen, die strukturiert durchgeführt werden. Dies ermöglicht, dass Belastendes auf direktem Weg angesprochen werden kann und Lösungen gefunden werden.

### Auswertung der qualitätssichernden Massnahmen

Die relativ hohen Anforderungen wurden von den MA als eine Herausforderung angesehen.

Das Team hat sich verändert und wir sind fähig geworden, unsere Arbeit kri-

tisch zu hinterfragen, Mängel aufzuspüren und zu beheben. Wir sind froh, diese kleinen und grossen Veränderungen gemacht zu haben. Wir sind uns bewusst, dass wir mit diesen qualitätssichernden Massnahmen die erste Hürde genommen haben und weitere folgen werden wie z.B. die Einführung der Bezugspersonenpflege oder die Evaluierung der KlientInnenzufriedenheit.

Hanny Knecht  
HöFa-Spitem-Pflege  
Teamleitung

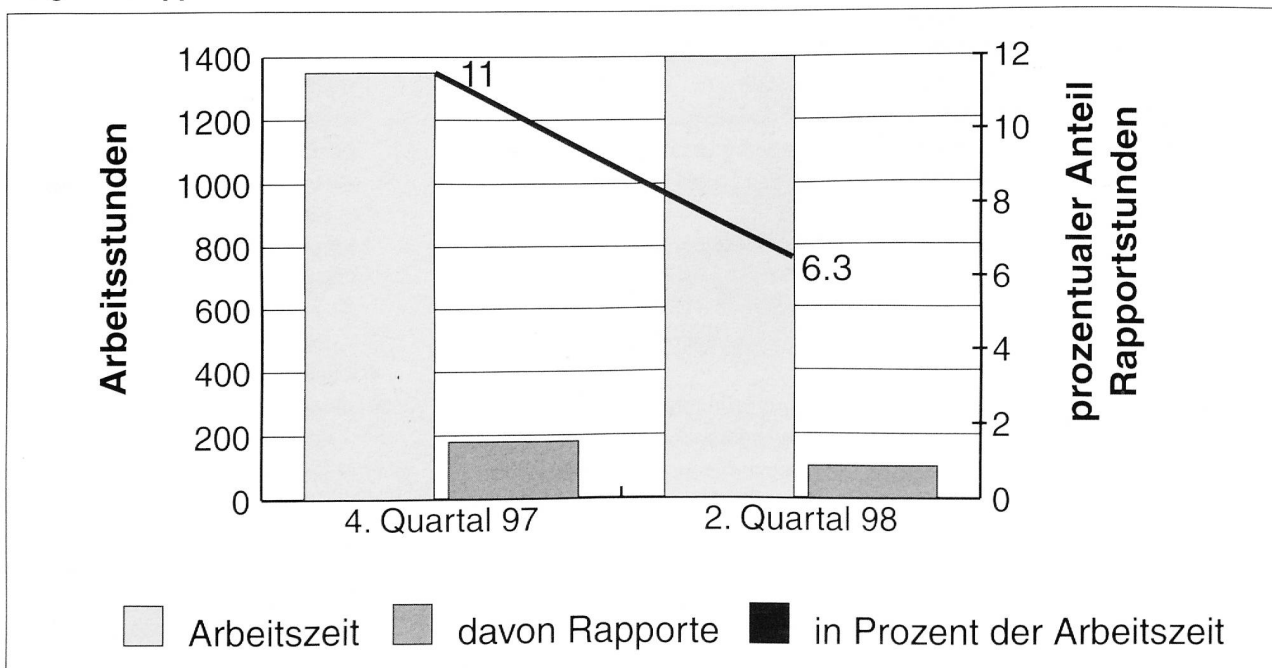
Hanny Knecht hat am ISB im Oktober 98 das Diplom in Höfa-Spitem-Pflege erworben. Sie hat eine Diplomarbeit zum Thema «Einführung der einheitlichen und selbsterklärenden Hilfe- und Pflegeplanung und die Einführung der Dokumentation bei den KlientInnen zu Hause» geschrieben.

H. Knecht ist bereit, in Spitemorganisationen zu diesem Thema Schulung zu erteilen.

Anfragen sind an folgende Adresse zu richten:

Hanny Knecht, Spitem Ottenbach  
Affolternstrasse 5, Tel. 01-761 28 23

### Vergleich Rapportzeit 4. Quartal 1997 und 2. Quartal 1998



## ***Leitfaden «Besuchsdienst – aber wie?»***

Dieser Leitfaden enthält praktische Hinweise für den Aufbau, die Organisation und die Leitung eines neuen Besuchsdienstes. Gleichzeitig ist er ein Instrument zur Überprüfung und Anpassung der Qualität bestehender Besuchsdienste.

Er richtet sich an Vorstände, Behördenmitglieder und Verantwortliche für Besuchsdienstearbeit. Im Anhang des 14-seitigen Leitfadens befinden sich Praxisbeispiele; Trägerschaftsvereinbarung, Betriebskonzept, Aufgabenbeschreibung, Anmeldeformulare, Spesenabrechnung und Zeiterfassung, sowie eine Einsatzvereinbarung.

Er ist gegen einen Unkostenbeitrag von Fr. 5.– bei den vier Herausgeber-Organisationen erhältlich:

- Caritas Zürich; Abt. Animation und Bildung, Beckenhofstrasse 16, Postfach, 8035 Zürich; Tel. 01-368 31 31; Fax 01-368 31 32
- Evangelisch-reformierte Landeskirche des Kantons Zürich, Gemeindedienste/Fachbereich Besuchsdienst, Dienerstrasse 4, 8004 Zürich; Tel. 01-258 91 60; Fax 01-258 91 61
- Pro Senectute Kanton Zürich; Abt. Projekt- und Organisationsberatung, Forchstrasse 145, Postfach, 8032 Zürich; Tel. 01-422 42 55; Fax 01-382 18 62
- Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zürich, Besuchsdienst, Kronenstrasse 10, 8006 Zürich; Tel. 01-362 28 28; Fax 01-362 41 10

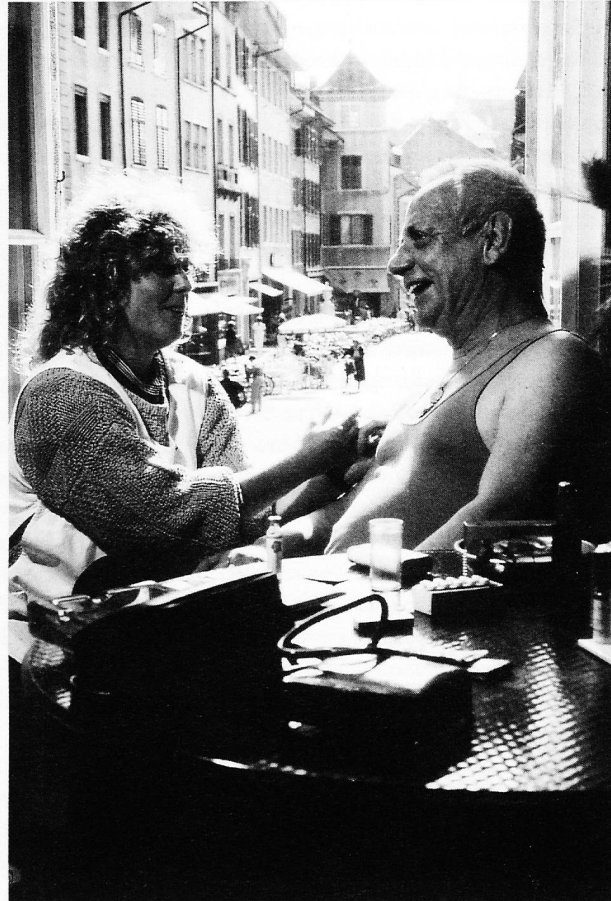


Foto: JSGKP Sarnen

## ***Alle Generationen – eine Gesellschaft 1999 – Internationales Jahre der älteren Menschen***

Anlässlich einer feierlichen Veranstaltung eröffnete Bundespräsidentin Ruth Dreifuss am 22. Januar in Bern das Jahr der älteren Menschen. Das Jahr soll Anstösse geben und in positivem Sinne das Bewusstsein wecken, dass wir zunehmend eine Gesellschaft des langen Lebens werden. Zahlreiche über das Jahr verteilte Veranstaltungen sollen die Diskussion anregen und in Gang halten.

1999 soll es aber nicht alleine um die älteren Menschen gehen, sondern um den Zusammenhalt der Generationen – um eine Gesellschaft, in der Jung und Alt ihren Platz haben. (Zitat aus dem Veranstaltungskalender).

1999 bietet also für alle **die ideale Gelegenheit, mit der Spitex noch mehr an die Öffentlichkeit zu treten.** Erkundigen Sie sich, ob in Ihrer Gemeinde oder in der Nachbarschaft bereits eine Veranstaltung geplant ist. Packen Sie die Gelegenheit, gemeinsam mit andern Leistungserbringern aufzutreten. Wagen Sie einen ersten mutigen Schritt, planen Sie etwas, das Sie eigentlich schon lange einmal tun wollten. Berichten Sie uns, wenn möglich mit Fotos, über solche Veranstaltungen, wir werden den Kurzbericht gerne im «schauplatz» veröffentlichen.

Informationen und Anregungen erhalten Sie in allen grösseren Städten und Gemeinden und in der offiziellen Broschüre «Magazin 99», sie kann bei der Pro Senectute Schweiz, Postfach, 8027 Zürich, bezogen werden.

FI