

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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2000)

Heft: 4

Vorwort: Editorial

Autor: Junker, Janine

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: 29.03.2025

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



S P I T E X
Hilfe und Pflege zu Hause

editorial



Liebe Leserinnen, liebe Leser

Im April 1999 habe ich mein letztes Editorial geschrieben. Damals habe ich meiner Freude zur bereichernden Kooperation mit dem Spitex Verband Kanton Zürich zum Ausdruck gegeben. Gleichzeitig habe ich auch andere interessierte Spitex-Verbände eingeladen mitzutun.

Siehe da, ein Jahr später sind wir bereits vier Verbände – Zürich, Schaffhausen, Glarus, St. Gallen – welche mit ihrer Fachkompetenz und ihrem Engagement dem «schauplatz» erneut einen qualitativen «Kick» geben. In einer freundschaftlichen und kollegialen Atmosphäre entstehen gute Ideen, wird produktiv gearbeitet und es macht Spass.

Kundenzufriedenheit ist nebst Qualitätssicherung das Hit-Wort des Jahres. Zu Recht, denn die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden hängt eng mit der Qualität der Hilfe und Pflege zusammen. Sie ist der Gradmesser und ein Spiegel was die Arbeit der Spitex bei den Kundinnen und Klienten bewirkt. Es ist auch ein schönes Gefühl, für alle Mitarbeitenden, wenn durch eine gute Bewertung Anerkennung für die Arbeit ausgedrückt wird. Denn Lob freut die Spitex, Kritik bringt die Spitex weiter.

Welche Aspekte Kundenzufriedenheit sonst noch hat, wird im Leitartikel beleuchtet und soll Lust machen, sich mit dem Feedback der Kundinnen und Kunden auseinander zu setzen.

Janine Junker
Geschäftsführerin Spitex Verband
Kanton St. Gallen

schauplatz

Zeitschrift der kantonalen Spitex-Verbände
glarus · schaffhausen · st. gallen · zürich

21. August

2000

Nr. 4

Ist Zufriedenheit messbar?

Kundenorientierte Qualität in der Spitex

von Annemarie Fischer, Geschäftsleitung Spitex Verband Kanton Zürich

Um zu erfahren, ob die Kundinnen und Kunden mit den Dienstleistungen ihrer Spitexorganisation zufrieden sind, muss geprüft werden, inwieweit deren Wünsche und Erwartungen erfüllt werden. Auf welche Weise man am besten erfährt, wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen und wo mögliche Problembereiche liegen, darüber gehen die Meinungen auseinander. Wir haben Ihnen einige Erfahrungen und Tipps zusammen gestellt.

Für viele Spitexorganisationen stellt die regelmässige schriftliche Kundenbefragung bereits ein Standardinstrument dar, welches aufzeigt wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen. Allerdings haben solche Befragungen alleine noch keinen Einfluss auf die Qualität der Spitex-Arbeit. Erst wenn diese sorgfältig ausgewertet werden und bei Bedarf geeignete Korrekturmassnahmen beschlossen werden, kann eine Befragung tatsächlich qualitätsfördernd wirken.

Voraussetzungen für eine Kundenbefragung

Die erbrachten Dienstleistungen können nur von Personen beurteilt werden, die das Angebot der Spitex Organisation auch kennen. Dies ist gewährleistet, wenn: Die befragten Kunden/-innen schriftlich informiert sind über:

- Art der Leistung (Angebot, zeitlichen Rahmen, inkl. Telefonzeiten)
- Kosten der Leistung
- Name der Bezugsperson
- Abweichungen von vereinbarten Besuchszeiten (+/- eine Viertelstunde)

Planung einer Befragung

Es hat sich als sinnvoll erwiesen, wenn auch bei der Planung einer Kundenbefragung schrittweise in der heute bewährten Form des «Projektmanagements» vorgegangen wird: Budget, Zeitplanung, Planung der Information und der Auswertung müssen vor dem eigentlichen Start vorbereitet werden. Wichtig ist, dass auch das Ziel einer Befragung bereits am Anfang schriftlich formuliert wird. Es empfiehlt sich, Sinn und Zweck der Befragung zu einem späteren Zeitpunkt auch den Klientinnen und Klienten zu erläutern z. B.:

inhalt

editorial	1	• Neues zur Tuberkulose	8 glarus	15 zürich	20
thema	1	• Qualitätskommission	• Neue Lehrstellen	• Mitgliederversammlung	
• Zufriedenheit	1		9	• Überprüfung	21
forum	3	nachrichten	• Kinderspitex	• Projekt «Second Opinion»	21
• Prominente sehen Spitex	3	• Neues Arbeitsgesetz	• Spitex-Handbuch	• Leitlinien für Anstellungen	21
• Öffentlichkeitsarbeit	4	• Arbeitsrechtliche Fragen	• Termine	• Informationstag	22
qualität	6	• Kontrahierungszwang	10 schaffhausen	• IGSA news	22
• Klient/innen erleben Spitex	6	• Hauswirtschaftstarife	• Infoveranstaltung	• Diverses	23
• Kontroll- und Schlichtungsstelle	7	• Flottenrabatt	11	19 bildungsangebote	24
			• Qualitätsüberprüfung		
			12 st. gallen		
			• Statistik 1999		
			13		
			• Tarifvertrag		
			14		