

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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2005)

Heft: 4

Artikel: Pflegedirektorin Anna Kern: "Verhalten und Gewandtheit im Umgang mit Kunden schulen"

Autor: Lanzicher, Christa / Kern, Anna

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-822440>

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: 14.03.2025

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

Pflegedirektorin Anna Kern: «Verhalten und Gewandtheit im Umgang mit Kunden schulen»

Nicht nur in der Spitex, auch in den Spitälern ist Kundenzufriedenheit ein wichtiges Thema, wie das Gespräch mit Anna Kern, Pflegedirektorin am Kantonsspital Münsterlingen (TG), zeigt.

Von Christa Lanzicher

Wie gehen Sie im Kantonsspital Münsterlingen mit dem Thema Kundenzufriedenheit um?

Anna Kern: Das Thema «kompetente Dienstleistungen erbringen» ist ein wichtiges Motto seit der Gründung der Spital Thurgau AG im Jahr 2000. Behandlungs- und Pflegeprozesse können nur patientengerecht sein, wenn die Bedürfnisse der Kunden respektive unserer Patientinnen und Patienten erfasst werden. Letzten Herbst haben wir im Pflegebereich eine Offensive gestartet zum Thema Kundenorientierung und darin eine Erweiterung der Verhaltenskompetenz und der Gewandtheit im Umgang mit Patientinnen und Patienten geschult. Kundenorientierung bezieht sich bei uns aber auch auf die Dienstleistungen, die wir innerhalb des Spitals in der interdisziplinären Zusammenarbeit erbringen.

Wird die Kundenzufriedenheit systematisch erhoben?

Alle zwei bis drei Jahre führen wir eine grosse Befragung bei unseren Patientinnen und Patienten durch mit Hilfe eines wissenschaftlich aufgebauten Fragebogens der Firma Mecon. Zwei Wochen nach Spitalaustritt erhalten die Kunden den Fragebogen, senden ihn an eine neutrale Stelle und wir als Spital erhalten die

anonymisierten Daten in aufgearbeiteter Form von der Firma Mecon zurück. Gleichzeitig können wir uns mit Spitälern von ähnlicher Grösse vergleichen.

Wie erfolgt die Auswertung, bzw. was wird damit gemacht?

Es ist zentral, dass die Daten sorgfältig studiert und kommuniziert

werden und die nötigen Schlüsse daraus gezogen werden. Die Führungspersonen aus den verschiedenen Bereichen und Abteilungen haben die Verantwortung, die Verbesserungen in ihrem Bereich durchzuführen und über die Ergebnisse der Spitaldirektion Rückmeldung zu geben. Einige Zielsetzungen sind durch die Spitaldirektion in die Jahreszielsetzungen aufgenommen worden, weil sie für mehrere Bereiche zugetroffen haben. Die nächste Befragung wird uns den Erfolg der Massnahmen aufzeigen.

Können Sie einige konkrete Beispiele von Rückmeldungen schildern?

In der letzten Umfrage wurde uns aufgezeigt, dass die Patientinnen und Patienten mit den Informationen unserer Pflegefachpersonen weniger zufrieden waren als in den Vergleichsspitälern. Vor allem wussten sie nicht immer, welche Pflegende für sie zuständig war. Deshalb haben wir die Offensive gestartet zur Schulung im Bereich Kundenorientierung.

Ein anderes Beispiel betraf das Einhalten von Terminen. Patientinnen und Patienten teilten uns mit, dass sie teilweise längere Zeit warten mussten, bis eine Therapie oder Untersuchung durchgeführt wurde. Um dieses Thema zu bearbeiten, wurden verschiedene Prozesse interdisziplinär angeschaut und entsprechend verändert. Wenn Wartezeiten trotzdem entstehen sollten, informieren wir die Betroffenen über die voraussichtliche Länge der Verzögerung.

Spitäler und Spitex sollten ja gut zusammenarbeiten. Wie zufrieden sind Sie als «Kunde» der Spitex?

Die Zusammenarbeit ist von viel Verständnis und Wertschätzung

geprägt, da viele der Kolleginnen, welche in der Spitex arbeiten, vorher bei uns beschäftigt waren. Bei Unklarheiten wird unkompliziert direkt gegenseitig Kontakt aufgenommen.

Welche Form hat die Zusammenarbeit mit der Spitex, gibt es feste Gefässe dafür?

Wir treffen uns mindestens einmal jährlich zu einem Austausch zum Thema Zusammenarbeit und/oder einem fachlichen Thema, z. B. Diabetes Mellitus oder Wundbehandlung. Ganz aktuell haben wir in einer Kleingruppe den bestehenden Überweisungsrapport Spital-Spitem überarbeitet. Diese Gruppe wurde nach Abschluss der Arbeiten wieder aufgelöst. Die Möglichkeit der Teilnahme an Fortbildungen des Kantonsspitals für Pflegefachpersonen in der Spitex wird gerne genutzt.

Sehen Sie Verbesserungsmöglichkeiten in der Pflege der gemeinsamen Kunden?

Die Pflegenden im Spital schätzen es sehr, wenn Spitex-Mitarbeitende bei komplexen Pflegesituationen im Spital vorbeikommen und sich ein Bild machen, was zu Hause vorbereitet, eingerichtet und organisiert werden muss. Das bedeutet eine erhöhte Sicherheit für alle Beteiligten. Wir freuen uns über Feedbacks, sei das, weil etwas besonders gut gelungen ist oder weil Verbesserungen gemacht werden könnten.

Als Pflegedirektorin haben Sie einen anspruchsvollen und anforderungsreichen Alltag. Wie schaffen Sie für sich einen Ausgleich neben Ihrem beruflichen Engagement?

Bewegung ist ein wichtiger Ausgleich für mich, sei das auf dem Velo entlang des Bodensees oder auf Wanderungen in der näheren oder weiteren Umgebung. Auch lese ich sehr gerne oder geniesse die Sonne auf meinem Balkon. □



Zur Person

Anna Kern, 52jährig, arbeitet seit 1998 als Pflegedirektorin am Kantonsspital Münsterlingen. Ihre berufliche Laufbahn führte sie nach der Grundausbildung als AKP und Erfahrungen auf medizinischen und chirurgischen Stationen zur Intensivpflege und anschliessend zur Tätigkeit als Ausbildungsverantwortliche und Leiterin der Abteilung Aus-, Fort- und Weiterbildung. Sie absolvierte das Nachdiplomstudium FH «Integrales Spitalmanagement». Anna Kern verlässt demnächst den Kanton Thurgau aus beruflichen Gründen und übernimmt eine Stelle als Sachbearbeiterin in der Gesundheitsdirektion des Kantons Zug. Als Vorstandsmitglied des Spitex Verbandes Thurgau und Bindeglied zur Spital Thurgau AG kennt Anna Kern die Spitex sehr gut.