

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (2011)

**Heft:** 2: Neues Wohnen im Alter

  

**Artikel:** Auf Kundenbedürfnisse eingehen

**Autor:** Morell, Tino

**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-821829>

### **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>**



# Auf Kundenbedürfnisse eingehen

**Der Bündner Franco Hübner ist Präsident einer Spitex-Organisation und er war bis vor kurzem Direktor eines Spitals. Er weiss deshalb, wovon er spricht, wenn es um eine gute Zusammenarbeit zwischen Spitalern und Spitex geht.**

**Tino Morell** // Vernetzung ist in aller Munde. Wer gleichzeitig Spitaldirektor und Präsident einer Spitex-Organisation ist, schafft beste Voraussetzungen für eine Zusammenarbeit. Für Franco Hübner war das denn auch ein wichtiger Grund, um als Direktor des Regionalspitals Surselva in Ilanz – einem Spital mit gut 50 Betten – das Präsidium der Spitex Foppa zu übernehmen. Die Spitex Foppa mit Sitz ebenfalls in Ilanz versorgt ein Einzugsgebiet mit rund 11 500 Einwohnerinnen und Einwohnern.

Auch wenn Franco Hübner seit kurzem eine neue Aufgabe als Vorsitzender der Geschäftsleitung einer Wäscherei übernommen hat, die Funktion als Spitex-Präsident hat er beibehalten und seine Meinung zur Ausrichtung der Spitex und der Gesundheitsversorgung der Bevölkerung auch.

## Verständnis fördern

Franco Hübner ist überzeugt, dass eine optimale Zusammenarbeit zum Wohl sowohl der Leistungserbringer wie auch der Kundschaft dann erreicht würde, wenn die Gesundheitsangebote einer Region unter einer strategischen Führung zusammengefasst werden könnten. Einen ersten Schritt in diese Richtung hat er mit der Übernahme des Spitex-Präsidiums getan. Die Kombination Spitaldirektor/Spitex-Präsident ermögliche, den Ausgleich zu suchen, auf die Kooperation Einfluss zu nehmen und das gegenseitige Verständnis zu fördern, erklärt er, beispielsweise hinsichtlich einer gemeinsamen Pflegephilosophie und -ausbildung.

Die Aufgaben der beiden Betriebe Spital und Spitex sind nicht gleich gelagert, und deshalb brauche es den



Bild: zvg

**Unternehmerisches Denken sei im Spital als auch in der Spitex gefragt, sagt Franco Hübner.**

Blick für das Besondere im Gegenüber, sagt Franco Hübner. Auf die besondere Situation der Spitex einzugehen, entsprechend zu führen und das Personal entsprechend zu coachen, sind ihm wichtig. Während im Spital der Teamgedanke im Vordergrund stehe, müsse in der Spitex auch auf die Herausforderungen der Einsätze als «EinzelkämpferInnen» eingegangen werden. Auf beiden Seiten sei aber unternehmerisches Denken gefragt mit dem Ziel, ein Ergebnis zu erreichen, das für die Kundschaft stimmt und sie zufriedenstellt.

## Erfahrung bringt's

Franco Hübner betont, die Spitex habe in den letzten Jahren eine grosse Entwicklung durchgemacht. Lücken sieht er in der praktischen Umsetzung der vielen Konzepte und Reorganisationsbestrebungen. Die Antworten auf die Fragen beispielsweise, wer führt, wer nicht, wer hat welche Rolle im Betrieb, seien bald einmal zu Papier gebracht.

Die Umsetzung in einer naturgemäss nicht managementorientierten Branche sei dann aber um einiges schwieriger. Das sei allerdings nicht nur in der Spitex so, fügt er nach kur-

zem Nachdenken hinzu. Sein Tipp für alle, die neu ein Spitex-Präsidium übernehmen: «Gesunden Menschenverstand und einen möglichst grossen Erfahrungsschatz mitbringen.»

## In der zweiten Reihe

Dass die Spitex in der öffentlichen Diskussion im Vergleich mit Spitalern und Pflegeheimen oft nur in der zweiten Reihe steht, ist für Franco Hübner nebensächlich und auch naheliegend. Nebensächlich, weil der Fokus auf der Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden liegen muss und auf der Erfüllung ihrer Bedürfnisse. Naheliegend, weil die Spitex quasi «unsichtbar» ist, im privaten Umfeld handelt und nicht mit grossen Gebäuden nach aussen auftritt.

Zentral sind für Franco Hübner als Spitex-Präsident, das betont er abschliessend nochmals, das Eingehen auf die Bedürfnisse der Kundschaft, ein zielstrebiges Engagement der Geschäftsleitungen und eine gute Feldvorbereitung durch die Verbände. Auch nach dem Branchenwechsel im Hauptberuf hat sich an dieser Überzeugung bei ihm nichts geändert. Der Spitex bleibt er weiterhin verbunden.