

Zeitschrift: Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz
Herausgeber: Spitex Verband Schweiz
Band: - (2016)
Heft: 5

Artikel: Ist der Klient zufrieden oder nur dankbar?
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-822934>

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>



Ist der Klient zufrieden oder nur dankbar?

Wie kann die Patientenzufriedenheit erhöht werden? Was sind die Herausforderungen? Mit diesen Fragen beschäftigte sich der Workshop «Patientenzufriedenheit» der Schweizerischen Gesellschaft für Gesundheitspolitik (sggp). 20 Fachexperten tauschten sich zum Thema aus. Mit dabei war auch Doris Ruckstuhl, Geschäftsleiterin Spitex Kanton Zug.

Red. Rund 20 Personen aus verschiedenen Bereichen nahmen im April im Insspital Bern am Experten-Workshop zur Patientenzufriedenheit teil, darunter Patientinnen und Patientenorganisationen, Fachpersonen aus Wissenschaft, Qualitätsorganisationen, Leistungserbringer, Berufsverbände und Versicherer. Ziel war, die grössten Herausforderungen bezüglich Patientenzufriedenheit zu benennen, zu klassifizieren und zu gewichten. Doris Ruckstuhl präsentierte den Teilnehmern, was bei der Klientenzufriedenheit in der Spitex-Branche speziell zu beachten ist und wie sich die Klientenzufriedenheit bei Spitex und Spital unterscheidet. Der folgende Bericht beinhaltet auszugsweise den Beitrag, den Doris Ruckstuhl für die Publikation des sggp verfasst hat:

Die Spitex erbringt die Leistungen beim Klienten zu Hause, oft über eine längere Zeit. Die Spitex-Mitarbeitenden haben so Zugang zum sehr privaten und intimen Bereich eines Menschen. Nicht der Klient ist «Gast» wie im Spital, sondern die Pflegefachperson ist «Gast» beim Klienten. Dies prägt die Beziehungssituation. Aufgrund dieser Nähe und lang andauernder Kontakte entsteht eine enge Beziehung und im guten Fall ein tragendes Vertrauensverhältnis.

Eine grosse Bedeutung bei Spitex-Einsätzen kommt dem Umfeld des Klienten zu. Es ist durchaus möglich, dass der Klient und sein Umfeld unterschiedliche oder gar gegensätzliche Wünsche und Erwartungen für die Spitex haben. Es ist hier die Herausforderung an die Spitex-Mitarbeiterin, dieses Spannungsfeld zu klären. Allgemein geniesst die

Spitex eine hohe Wertschätzung und ein grosses Vertrauen bei den Klientinnen und Klienten sowie in der Bevölkerung. Die Spitex-Mitarbeiterinnen werden von den Klientinnen und Klienten als Partnerinnen auf gleicher Augenhöhe angenommen – als Menschen, die partnerschaftlich kommunizieren.

Die ältere Generation fühlt sich zu Dank verpflichtet

Durch die Besuche zu Hause stehen bei der Spitex die Klientinnen und Klienten im Zentrum. Die Klientenzufriedenheit misst sich beinahe ausschliesslich an der Beziehung zwischen der Mitarbeiterin und dem Klienten und an der geleisteten Arbeit. Spitalinfrastruktur, Essen oder Zimmernachbarn sind kein Thema. Zu beachten ist auch, dass Spitex-Klienten häufig der älteren Generation angehören. Bei Spitex Kanton Zug sind 70 Prozent über 65-jährig respektive 40 Prozent über 80-jährig. Diese Generation hat in ihren Jugendjahren Entbehrungen und Abhängigkeiten erlebt. Viele dieser Menschen sind darum mehrheitlich dankbar oder fühlen sich zu Dank verpflichtet. Sie sind unter Umständen zurückhaltender mit Erwartungsaussagen. In der Prüfung der Klientenzufriedenheit gilt es darum, besonders aufmerksam zu sein und wahrzunehmen, ob die Klientin oder der Klient allenfalls aus Bescheidenheit oder aus Angst vor Konsequenzen keine negativen Äusserungen wagt. Darin zeigt sich die allgemeine Abhängigkeit von Menschen, welche Dienstleistungen im Gesundheitsbereich benötigen.

Die Spitex Kanton Zug ist vor bald acht Jahren aus der Zusammenführung von neun Organisationen entstanden und zu einer kantonalen Spitex geworden. Sie hat eine Leistungsvereinbarung mit den elf Zuger Gemeinden und untersteht einer Leistungspflicht. Die Organisation betreut jährlich rund 2300 Klientinnen und Klienten, im Einsatz stehen 260 Mitarbeitende. Die Leistungsvereinbarung verpflichtet die Spitex, regelmässig Befragungen zur Klientenzufriedenheit durchzuführen. Um ein möglichst wahrheitsgetreues Abbild der Klientenzufriedenheit zu erhalten, nutzt die Spitex Kanton Zug verschiedene Instrumente: In Abständen von zwei bis drei Jahren lässt die Spitex Kanton Zug durch ein externes Unternehmen alle aktuellen Klientinnen und Klienten befragen. Die externe Klientenbefragung 2013 (Teilnahme 463, Rücklaufquote 41,3 Prozent) attestiert Spitex Kanton Zug eine sehr hohe Klientenzufriedenheit (Index 90).

Die externe Befragung ist eine Momentaufnahme. Um laufend Kenntnisse über die Klientenwahrnehmung zu erhalten, führt die Spitex Kanton Zug ein Beschwerdemanagement. Allen Klientinnen und Klienten wird zu Beginn der Einsätze ein Rückmeldeformular mit einem Begleitschreiben sowie ein vorfrankiertes Antwortkuvert abgegeben. Die Feedbacks können anonym oder mit Wunsch auf Kontaktaufnahme geschehen und gehen an eine zentrale Stelle. Die Geschäftsleitung geht diesen Beschwerden sofort nach, macht halbjährlich einen Gesamtüberblick und nimmt Themen in Kaderbesprechungen oder Weiterbildungen auf. In der Realität sind auch hier die meisten Rückmeldungen positiver Natur.

Feedbacks als Chance sehen

Auch wenn der eigentliche Informationsgehalt einer Befragung eher gering ist, so ist es trotzdem sinnvoll, Klientenbefragungen durchzuführen. Es ist ein Zeichen und ein Teil einer Betriebskultur, in der konstruktive Kritik gelebt und gefördert wird. Zu einer guten Feedbackkultur gehört, dass nach Rückmeldungen gefragt wird, dass sie erwünscht sind und dass sie aufgenommen, analysiert und behandelt werden. Die Feedbacks sollen Konsequenzen auslösen. Es muss das Ziel des gesamten Unternehmens, der Führung und jeder einzelnen Mitarbeiterin sein, sich zu entwickeln. In einer gelebten Lernkultur werden Feedbacks als Chancen gesehen. Diese Unternehmenskultur stärkt das Selbstvertrauen der Mitarbeitenden, ihre Offenheit und Kreativität.

Der vollständige Beitrag von Doris Ruckstuhl zum Thema Patientenzufriedenheit wird in der Publikation der sggp «Feigenblatt oder Baum der Erkenntnis – Messung der Patientenzufriedenheit – Standortbestimmung und Ausblick» veröffentlicht. ISBN: 978-3-85707-131-7

Qualitätsmanual zur Klientenzufriedenheit

Der Spitex Verband Schweiz (SVS) gibt in seinem Qualitätsmanual Empfehlungen und Standards zum Umgang mit der Thematik Klientenzufriedenheit vor. Der SVS macht in seinem Qualitätsmanual detaillierte Ausführungen zu folgenden Kriterien:

- Die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten wird mit den geeigneten Mitteln systematisch überprüft und ausgewertet.
- Die entsprechenden Massnahmen zur Verbesserung der Klientenzufriedenheit werden geplant, durchgeführt und überprüft.
- Jede substantielle Reklamation wird behandelt, deren Gründe werden systematisch erhoben, ausgewertet und die nötigen Vorkehrungen zur Verbesserung der Situation getroffen.

Nebst dem Qualitätsmanual stellt der SVS einen «Peer-Review-Leitfaden» zur Verfügung. Anhand der Kriterien des Leitfadens und vorhandenen Arbeitsprozesse und Dokumente tauschen sich zwei Spitex-Organisationen aus und erkennen dadurch eigene Lücken.

Das Qualitätsmanual kann unter www.spitex.ch bestellt werden.

www.sggp.ch