

# Bedarfsorientierte Spitex-Versorgung : ein Fallbeispiel zur praktischen Auseinandersetzung. Teil 1

Autor(en): [s.n.]

Objektyp: Article

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

Band (Jahr): - (1996)

Heft 3

PDF erstellt am: **21.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-822889>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.

Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

# schauplatz spitex

s p i t e x v e r b a n d k a n t o n z ü r i c h

11. Juni 1996 Nr. 3

## ■ EDITORIAL

*Die Spitex braucht Visionen*

*Die Spitex befindet sich in einem tiefgreifenden Wandel. Die Mittel werden immer knapper, es wird von Leistungsaufträgen, vom gleichwertigen Angebot aller Spitex-Zentren und von der einheitlichen Qualität der Pflege gesprochen. Wir müssen uns darauf einstellen und schon heute Wege suchen, um den Ansprüchen von morgen gerecht zu werden.*

*Bei meiner Tätigkeit als Leiterin-HP habe ich den Bedarfsplan als ein dafür sehr geeignetes Instrument schätzen gelernt. Ich erlebe, dass damit Führungsaufgaben vermehrt ins Zentrum rücken. Regelmässige MitarbeiterInnengespräche und Qualifikationen sind für mich zu einem wichtigen Faktor der Qualitätssicherung geworden. Die MitarbeiterInnen werden gezielt nach ihren Stärken eingesetzt und die Einsätze gemeinsam mit den Kundinnen und Kunden sorgfältig besprochen.*

*Die Arbeit mit dem Bedarfsplan zwingt auch zu neuen Formen der internen Zusammenarbeit. Das Spartendenken muss dem interdisziplinären Denken und Handeln weichen, um interne Synergien optimal nutzen zu können.*

*Mit Hilfe des Bedarfsplanes gewinnt die Spitex an Profil; gewisse Daten können statistisch ausgewertet werden. Dadurch lassen sich die erbrachten Dienstleistungen gegenüber den Behörden (Geldgeber!) und den Vertretern der Krankenkassen klar belegen.*

*Ich möchte alle, die daran sind, den Bedarfsplan einzuführen, bzw. denen dies noch bevorsteht, ermuntern, sich von Anfangsschwierigkeiten nicht abschrecken zu lassen. Auch wir haben anfangs gestöhnt, doch das Ausharren hat sich gelohnt.*

*Ich wünsche Ihnen viel Geduld und Erfolg!*

*Claudia Furrer-Murer,  
Vorstandsmitglied*

## ■ THEMA

### Bedarfsorientierte Spitex-Versorgung

#### Ein Fallbeispiel zur praktischen Auseinandersetzung

**Die Spitex-Leistungen sollen künftig nur noch bedarfsgerecht angeboten werden. Qualitätsbewusste Spitex-Organisationen haben mit dieser Maxime bereits ernst gemacht und klären jeden Einsatz mit dem Bedarfsplan vor Ort ab. Für Spitex-Mitarbeiterinnen, die sich noch schwertun mit dieser wohl einschneidenden Veränderung, wollen wir in drei Teilen die Bedarfsplanung aufgrund eines praktischen Fallbeispiels beliebt machen.**

In der bedarfsorientierten Spitex-Versorgung geht es um ein Aushandeln von Nachfrage und Angebot. Die Spitex-Klientin meldet ihre Bedürfnisse und die Spitex-Organisation klärt ab, was sie davon unter welchen Umständen anbieten kann. Der Bedarf wird also immer über die Verhandlung mit dem Klienten erhoben. An dieser Stelle wird bereits klar, dass professionelle Verhandlungen nicht am Telefon durchgeführt werden können, sondern die Spitex-Mitarbeiterin macht sich ein Gesamtbild von der Situation der

Klientin zu Hause. Die Klientin ist von Anfang an einbezogen; sie ist gefordert, Ressourcen zu mobilisieren, sie ist einverstanden mit Zielsetzung und Massnahmen, und am Schluss teilt sie mit, ob sie einverstanden/zufrieden war mit dem Einsatz und wenn nicht, warum nicht. Die kritische Betrachtung der geleisteten Arbeit hilft, Verbesserungen im Erbringen der Spitex-Leistung an die Hand zu nehmen. Damit erfüllt die Spitex-Organisation bereits einen wesentlichen Teil zur Qualitätssicherung.

## ■ INHALT

<b>Editorial</b>	1	■ Aktuell	
		<b>Datenschutz in der Spitex</b>	6
■ Thema		<b>FAK-Befreiung bei Fusionen</b>	7
<b>Bedarfsorientierte Spitex-Versorgung</b>	1	<b>Spitex-Info-Tag</b>	8
Eine Serie in drei Teilen		<b>HIV-Treff</b>	9
		<b>Bundessubventionen 1997</b>	11
■ Forum		<b>Löhne 1996/1997</b>	11
<b>Ansichten zur Spitex</b>	4	■ Veranstaltungen	12
<b>Mitgliederversammlung 26. September 1996</b>			
<b>Tarifverhandlungen</b>	5	■ Beilagen	

«Credo» zum **Bedarfsplan der Spitex Adliswil**

- In Adliswil werden sämtliche Fälle abgeklärt und wenn nötig, innert 24 Stunden.
- Die Mitarbeiterinnen erhalten eine Einführung von drei Stunden, um den Umgang mit dem Bedarfsplan zu erlernen – zusätzlich werden laufend offene Fragen behandelt und erklärt.
- Die Mitarbeiterinnen müssen die notwendigen Angaben für ihren Einsatz aus dem Bedarfsplan entnehmen – nur bei sehr komplexen Situationen werden noch mündliche Erklärungen abgegeben.
- Die Bedarfspläne werden innerhalb der Dienste kopiert oder wenn zuviele Abweichungen bestehen (zwischen den Einsätzen der verschiedenen Dienste), werden sie abgeschrieben (zur Zeit werden getrennte Karteien geführt, da die Büroräumlichkeiten auseinanderliegen). Änderungen durch bevorstehende EDV-Einführung vorbehalten.
- Eine Auftragsbestätigung wird bei Hauspflege/Haushilfe-Einsätzen in jedem Fall erstellt.
- Die Verlaufsblätter werden von den für den jeweiligen Einsatz verantwortlichen Mitarbeiterinnen geführt und à jour gehalten.
- Die Leiterinnen und Praktikumsbegleiterin überwachen die Anpassungen an die Situation und erstellen falls nötig eine neue Auftragsbestätigung, sofern sich der Auftrag stark verändert hat – ansonsten genügt eine Rücksprache und Information mit dem Bezüger.
- Die Bezüger werden auf die Auftragsbestätigung aufmerksam gemacht und zur Überprüfung über deren Richtigkeit gebeten.



*Bedarfsklärung zu Hause bei Frau Dettling*

**Vorstellung des Bedarfsplans in drei Schritten**

Die bedarfsorientierte Erbringung der Spitex-Dienstleistung gliedert sich in drei Phasen: Bedarfsklärung, Einsatz/Durchführung der Hilfe und Pflege und der Auswertung der Wirkung. Im «schauplatz spitex» werden die genannten Phasen aufgeteilt behandelt, wovon in den folgenden Ausgaben je eine detailliert vorgestellt wird.

**Gesucht Fallbeispiel**

Um nicht eine Menge Theorie vermitteln zu müssen, haben wir ein praktisches Fallbeispiel gesucht, an dem wir die bedarfsorientierte Spitex-Versorgung verständlich machen können. Die Spitex Adliswil hat sich bereit erklärt, einen geeigneten Klienten zu suchen, was nicht ganz einfach war. So musste doch das schriftliche Einverständnis der betroffenen Klientin eingeholt werden. An dieser Stelle möchten wir unseren herzlichen Dank aussprechen an Herrn Spälti, Präsident der Spitex Adliswil, der die Promotion des Bedarfsplanes in dieser Form gutgeheissen hat, und an Frau Schorderet, Leiterin Hauspflege/Haushilfe, die mit viel Taktgefühl und Engagement eine Klientin zum Mitmachen animieren konnte. Ein besonderes Dankeschön gilt aber Frau Dettling, die einverstanden war, ihre ganz persönlichen Daten den «schauplatz -Lesern» preiszugeben.

**1. Telefonische Anfrage**

Das Spital Balgrist ruft die Spitex Adliswil an, sie könnten Frau Dettling entlassen, wenn die Spitex sie nahtlos übernehmen könne. Die Klientin ist bei den Spitex-Mitarbeiterinnen seit Jahren wegen ihres schweren Rückenleidens bekannt. Ein Abklärungstermin wird trotzdem vereinbart. Die ärztliche Verordnung wird vom Spital Balgrist ausgestellt.

**2. Abklärungsbesuch/-gespräch**

Eine gesprächsbereite, gepflegte Frau öffnet uns die Türe zu ihrer Wohnung in einem Mehrfamilienhaus, zu Fuss vom Spitexzentrum erreichbar. Sie bittet uns, in ihrer gemütlichen Stube Platz zu nehmen. Frau Dettling kommt sofort zur Sache und betont, dass das Balgrist die Spitex Adliswil während ihrem Spitalaufenthalt sehr gelobt habe. Sie hätte nur so schnell entlassen werden können, weil die Spitex Adliswil professionelle Arbeit leiste und sehr zuverlässig sei, hätten die Ärzte betont.

Frau Schorderet erklärt ihr, dass sie gekommen sei, um **neu abzuklären**, was sie von der Spitex brauche. Frau Dettling legt sich hin – sie kann nach einer operativen Versteifung des Rückens nur stehen oder liegen. Es entwickelt sich ein Gespräch und Frau Schorderet gelingt es, mit gezielter Fragestellung das Wesentliche für den Spitex-Einsatz zu erheben.

**Portrait Spitex Adliswil**

- Einwohnerzahl: 16'500
- Spitex-Mitglieder: 1'900
- Einsatzstunden 1995, GKP: 3'206 bei 138 Patienten HP/HH: 15'800 bei 256 Bezüger
- Beide Dienste haben 1995 keinen Fall abgelehnt!
- Projektmitglied «Bedarfsplan» seit 1993
- Definitive Einführung des Bedarfsplans August 1994
- Abklärungen durch Gemeindefrauen und Leiterin HP/HH
- Dauer der Abklärungen: 10-60 Minuten
- Bezüger werden über Kosten und Rückvergütung der KK beraten
- Bezügerinnen werden aufgefordert, umgehend eine Kopie der ärztlichen Verordnung zuhanden der Spitex zu senden
- Die Zusammenarbeit mit der Ärzteschaft wird gesucht
- Kontakt zu Angehörigen wird gesucht und gefördert
- Kontakte zum Sozialdienst und zur Vormundschaftsbehörde werden gepflegt
- Einsätze für Besuchsdienst werden weitergeleitet
- Fallbesprechungen finden regelmässig, fest terminiert statt, wenn nötig sofort (auch dienstübergreifend)
- Beratung und Vermittlung von Hilfsmitteln
- Beratung in Unfallverhütung und Gesundheitsprophylaxe

geht nicht gerne alleine ausser Haus, denn sie fürchtet von Rollbrettfahrern, Velofahrern und Skatern umgefahren zu werden. Sie könnte nicht alleine aufstehen, und an die Folgen des Sturzes dürfe sie erst gar nicht denken.

Frau Dettling beteiligt sich an einer Studie des Universitätsspitals über die psychischen Folgen bei Patienten mit schweren Rückenleiden. Sie wird in losen Abständen psychologisch betreut. Sie darf nichts Schweres heben noch tragen. Da sie nicht sitzen kann, nimmt sie die Mahlzeiten im Stehen ein. Ihr Ehemann hat ihr extra eine Konstruktion gemacht, die es ihr erlaubt, einigermassen gemütlich zu essen. Die Situation ist komplex und die Entwicklung nicht voraussehbar.

*IST-Situation*

Frau Dettling ist Kundin der Spitex Adliswil seit 1991. Ihr Zustand hatte sich in dieser Zeit oft verändert, sodass sich die Einsätze stark unterscheiden. Wegen ihrer körperlichen Einschränkung kann sie ihrem Hobby, dem Teppichknüpfen und Gobbelinstickern nicht mehr nachgehen. Problematisch zeigt sich auch der Kontakt nach aussen – obwohl sie sehr kommunikativ ist – da sie nur stehen oder liegen kann. Sie liest viel.

**Massnahmen**

Der Ehemann ist 100% berufstätig und hilft seiner Frau, wo er nur kann, so-

dass sich der Spitex-Einsatz auf das Minimum beschränkt:

- Betten frisch beziehen und bügeln, vorkochen (salzarm wegen hohem Blutdruck)
- Mobilisation, Treppen steigen, wenn es geht
- Körperpflege und Haare waschen je nach Zustand
- Fusspflege, wenn nötig
- Hilfe beim Anziehen des Stützkorsettes (manchmal durch die Nachbarin)
- Der Bedarf muss ständig neu überprüft und die Einsätze angepasst werden.

**3. Auftrag für die Spitex-Leistungen**

Frau Schorderet rekapituliert nochmals die Tätigkeiten, die für die Spitex anfallen sowie den Zeitpunkt des Einsatzes. Selbst der Name der Hauspflegerin, die jeweils kommen wird, kann Frau Dettling mitgeteilt werden. Da es sich zur Hauptsache um hauswirtschaftliche Leistungen handelt, kommt der Hauswirtschaftstarif, mit Verbilligung für Mitglieder, zur Anwendung. Frau Dettling hat eine Zusatzversicherung, die ihr einen Teil der Spitex-Kosten decken wird.

Wir verabschieden uns und Frau Schorderet bedankt sich für das Vertrauen. WI

*Zusammenfassende Beurteilung*

Frau Dettling leidet an einer Verkrümmung und chronischen Entzündung der Wirbelsäule; Status nach Versteifung des Rückens bis unter die Schulterblätter. Es gab eine Zeit, wo sie sich nur im Rollstuhl fortbewegen konnte. Die Ärztinnen hatten ihr keine gute Prognose gestellt. Wegen ihres starken Willens – trotz häufiger Rückschläge – und der engagierten und tatkräftigen Unterstützung des Ehemannes kann sie immerhin wieder selbständig gehen. Zwar muss sie, wenn sie das Haus verlässt, ein Stützkorsett tragen. Sie

Auftrag für Spitex-Leistungen	
Zwischen dem Klienten/der Klientin Frau Erika Dettling, Talstrasse 5, 8134 Adliswil und der Spitex-Organisation sind folgende Vereinbarungen für die Hilfe und Pflege getroffen worden:	
Ziel der Hilfe Herr u. Frau Dettling wo gewünscht im Haushalt entlasten. Körperpflege soll gewährleistet sein	Es werden folgende Leistungen erbracht: Haushalt betten, bügeln, flicken, Wochenkehr
Zeitlicher Umfang des Einsatzes (Dauer, Häufigkeit, Intensität) bis auf weiteres tägliche Hilfe von ca. 1,5-2 Std. Beginn des Einsatzes 2.5.1995	Ernährung kochen oder vorkochen, Hilfe beim Rüsten, Pfannen bereit stellen
eingesetzter Dienst <input type="radio"/> Gemeindefrauenpflege <input type="radio"/> Haushilfe <input checked="" type="radio"/> Hauspflege	Soziales Fr. D. schätzt den Kontakt zur Hauspflege
Preis pro Stunde/Fr. Fr. 16.--+5,5% Mehrwertsteuer * *Mitgliedertarif	Pflege Körperpflege und Haare waschen (anfangs noch im Bett) Fusspflege wenn nötig
Ort, Datum Adliswil, 2.5.1995	Besonderes Fr. Dettling darf nicht sitzen, keine schweren Sachen heben
für die Spitex-Organisation (Unterschrift der verantwortlichen Leiterin) SPITEX-DIENSTE Badstrasse 5 8134 Adliswil	
Wir bitten den Klienten/die Klientin uns unverzüglich mitzuteilen, wenn sich an den obenstehenden Vereinbarungen etwas ändert und sich ein neuer Bedarf ergibt.	

*Auftrag für Spitex-Leistungen*