

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (1998)

**Heft:** 6

**Rubrik:** Zürich aktuell

### **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:** 02.02.2025

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

### ■ Die Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich berichtet...

#### In eigener Sache

Die bisherige «Beratungsstelle für spitalexterne Dienste» wurde in Fachdienst Spitex analog den Fachdiensten Schulen und Pflege umbenannt. Die Aufgabenbereiche bleiben jedoch unverändert. Sie setzen sich wie folgt zusammen:

- Berechnung der Staatsbeiträge
- Erhebung und Erfassung der statistischen Angaben gemäss dem schweizerischen Grunddatensatz
- Zusammenarbeit mit externen und internen Fachstellen, auf kantonaler und interkantonaler Ebene
- Mitarbeit in Spitex-Projekten und Öffentlichkeitsarbeit für Spitex-Entwicklung und Professionalisierung
- Beratung für Spitex generell
- Behandlung von parlamentarischen Anfragen, Bürgerinterventionen und Umsetzung von Gesetzesänderungen

Stelleninhaberin des Fachdienstes Spitex ist neu Ruth Oehrli-Beglinger. Sie arbeitet seit Februar 1996 in der Gesundheitsdirektion und ist eine ausgewiesene Fachfrau mit langjähriger Spitex-Erfahrung. Sie hat eine kaufmännische Grundausbildung, ist diplomierte Erwachsenenbildnerin AEB und Supervisorin/Organisationsberaterin BSO.

#### Subventionierung 1999

Die Gesundheitsdirektion entrichtet im nächsten Jahr die Spitex-Subventionen nach dem bisherigen Modus. Subventionsberechtigt sind die drei Spitex-Kerndienstleistungen, nämlich Gemeindekrankenpflege, Hauspflege und Haushilfe. Beitragsberechtigt sind 60% der Betriebsaufwendungen. Die Kostenanteile werden nach dem Finanzkraftindex der zum Tätigkeitsgebiet der Spitexorganisation gehörenden Gemeinde abgestuft. Die Überweisung der kantonalen Subventionen ist wieder auf anfangs Oktober geplant.

Das grüne Gesuchsformular für den AHV-Beitrag 1999, Bundessubvention, wird erneut durch die Gesundheitsdirektion versandt. Der Fachdienst Spitex übernimmt die Eingangskontrolle und leitet die Gesuche nach Bern weiter.

#### Spitex-Statistik

Die Gesundheitsdirektion hat sich bereit erklärt, auch weiterhin die statistischen Daten von allen Spitexorganisationen im Kanton mit dem schweizerischen Grunddatensatz zu erheben, zusammenzufassen und anschliessend auch dem Spitex Verband Kanton Zürich zur Verfügung zu stellen.

Gemäss Tarifvertrag zwischen dem Spitex Verband Kanton Zürich und dem Verband Zürcher Krankenkassensicherer ist eine einheitliche und detaillierte Erfassung per Kalenderjahr erforderlich. Ab Januar 1999 werden nebst den hauswirtschaftlichen Leistungen neu die kassenpflichtigen Leistungen gegliedert erhoben nach

- Massnahmen der Abklärung und Beratung
- Massnahmen der Untersuchung und Behandlung
- Massnahmen der Grundpflege

Die Erhebung der statistischen Daten und deren Ablieferung bis jeweils Ende März bewirkt für alle einen grossen Aufwand. Wir sind darum bestrebt, den Datenlieferanten ein Feedback über die Ergebnisse zu liefern. Der Fachdienst Spitex hat im Oktober allen Organisationen eine Zusammenfassung der statistischen Daten mit einem Kurzkomentar zugesandt. Aufgrund der positiven Rückmeldungen wird er auch künftig alle Organisationen über die statistischen Ergebnisse informieren.

#### Spitex Plenarversammlung, BK ISL

Die erste Spitex-Plenarversammlung nach der Gründungsversammlung hat im September stattgefunden. Sie hat unsere Annahme bestätigt, dass das Basispersonal sich nicht nur für aktuelle Themen interessiert, sondern dass es umfassend informiert werden will. Es ist geplant, in der Frühjahrssitzung genügend Zeit für einen Dialog einzuräumen.

Die Betriebliche Kommission Interdisziplinäre Spitex-Leitung, BK ISL, hat in ihrem ersten Jahr die Grundlagen für eine produktive Zusammenarbeit gelegt. Sie wird in kleineren Arbeitsgruppen mehrere Themen parallel behandeln.

Der Fachdienst Spitex wünscht Ihnen für 1999 alles Gute!

*Ruth Oehrli-Beglinger*

### ■ Lohnempfehlung 1999 für den Kanton Zürich

**Alljährlich werden aufgrund der Mitarbeiterinnen-Qualifikationen auch die Löhne für das nächste Jahr festgelegt. Spitex-Organisationen erhalten u.a. auch Gelder von der öffentlichen Hand. Sie müssen deshalb darauf achten, wie die öffentliche Hand ihre Angestellten entlohnt.**

Nach Auskunft des kantonalen Personalamtes wird der Zürcher Regierungsrat dem Kantonsrat folgenden Vorschlag betr. Besoldungen 1999 unterbreiten:

- keine Teuerungszulage
- kein Stufenanstieg
- Beförderungen per Mitte Jahr im Rahmen von 0,2% der gesamten Besoldungssumme

Der Kantonsrat entscheidet Ende 1998 im Rahmen der Budgetdebatte über diese regierungsrätlichen Vorschläge.

Während öffentlich-rechtliche Spitex-Organisationen an die Vorgaben ihrer jeweiligen Gemeinde gebunden sind, haben privat-rechtliche Spitex-Organisationen etwas mehr Spielraum. Privat-rechtliche Spitex-Organisationen können weitere Überlegungen einbeziehen: ihre Finanz- und Vermögenslage, ihre Ertrags Erwartungen und die Motivation und Leistung des Personals. Sie können auch mit andern Mitteln die Leistungen der Mitarbeitenden honorieren: z.B. mit der Übernahme der Prämien der Nicht-Berufsunfallversicherung durch den Arbeitgeber oder durch die Übernahme der Prämien für die Krankentaggeldversicherung. ZU

#### Empfehlung des Spitex Verbandes Kanton Zürich

Angesichts einer kaum ins Gewicht fallenden Teuerung und der weiteren Sparanstrengungen der öffentlichen Hand empfiehlt der Vorstand des Spitex-Verbandes für 1999:

- keine Lohnkürzungen
- Gewährung von individuellen Lohnerhöhungen aufgrund der Mitarbeiterinnen-Qualifikation sowie der finanziellen Möglichkeiten der Spitex-Organisation.

IGSA, Interessengemeinschaft Stufenausbildung Kanton Zürich

IGSA NEWS



Das Spitex-Personal muss sich regelmässig weiterbilden... (Foto: JSGKP Sarnen)

- **Wir freuen uns!** Das Schweizerische Rote Kreuz (Abteilung Berufsbildung) hat Ende November die **Billigung für die Haushelferin Stufe II** (Pflegeassistent Spitem) ausgesprochen. Das heisst, dass wir nun am 15. März definitiv mit dem ersten Pilotkurs starten können.
- Für die **Begleitung der Lernenden** während der praktischen Ausbildung (Praktikumsbegleitung) konnte in Zusammenarbeit mit dem Roten Kreuz und Spitem-Praktikerinnen ebenfalls eine befriedigende Lösung erarbeitet werden.
- Das **Aufnahmeverfahren für die Stufe II** ist abgeschlossen. Die 18 Teilnehmerinnen des Pilotkurses und deren Arbeitgeber/innen sind anfangs Dezember persönlich über die nächsten Schritte (u.a. Regelung betr. Praktikumsbegleitung) informiert worden.
- **Infolge grosser Nachfrage für die Stufe II** haben wir eine Warteliste erstellt und hoffen, voraussichtlich bereits im Frühjahr 2000 mit dem zweiten Kurs starten zu können. Haushelfer/innen ohne Fachausweis, die an einer **Ausbildung für die Stufe II** interessiert sind, können sich ab sofort beim Sekretariat der IGSA für weitere INFO-Gespräche anmelden. **Der entsprechende Prospekt** kann weiterhin bei den untenstehenden Trägerorganisationen der IGSA bestellt werden.
- Wir weisen an dieser Stelle nochmals darauf hin, dass **der Spitem Verband Kanton Zürich empfiehlt**, dass sämtliche Spitem-Mitarbeiter/innen, die in den Bereichen Hauspflege und Haushilfe ohne Fachausweis arbeiten, **als Mindestqualifikation die Stufe I der Stufenausbildung** (entspricht dem Kurs Pflegehelfer/in des SRK!) absolvieren. Für 1999 sind für diese Stufe **drei weitere Kurse geplant**. Sie beginnen anfangs Mai, anfangs September und Ende Oktober. Die entsprechenden Detailprogramme sind im November an alle Spitem-Organisationen im Kanton Zürich verschickt worden. Detaillierte Auskünfte erteilt die Pro Senectute Kanton Zürich.
  - Pro Senectute Kanton Zürich, Forchstr. 145, 8032 Zürich, 01-422 42 55
  - Schweiz. Rotes Kreuz Kt. Zürich, Kronenstr. 10, 8006 Zürich, 01-360 28 60
  - Spitem Verband Kanton Zürich, Zypressenstr. 76, 8004 Zürich, 01-291 54 50

■ **Verrechnung von Spitem-Dienstleistungen**

Empfehlungen des Spitem Verbandes Kanton Zürich

Was ist verrechenbar und was nicht? Mit dieser Frage gelangen seit dem Inkrafttreten des Spitem Vertrags wieder vermehrt Vorstandsmitglieder und Spitem Personal mit Leitungsfunktionen an die Geschäftsstelle. Wir nehmen hier teilweise eine grosse Unsicherheit wahr und möchten im folgenden ein paar grundsätzliche Überlegungen darlegen, die dazu beitragen sollen, entsprechende Richtlinien für die eigene Spitem-Organisation festlegen zu können.

**Grundsätze**

- Als erstes muss immer klargestellt werden, um welche Art von Dienstleistung es sich handelt.
- Handelt es sich um Spitem-Leistungen gemäss Artikel 7 der Krankenkassen Leistungsverordnung KLV, so müssen diese gemäss den jeweils vertraglich vorgeschriebenen Leistungsgruppen und den gültigen Tarifen verrechnet werden. Gemäss kantonalem Spitem-Vertrag zur obligatorischen Krankenpflegeversicherung Art. 5 werden die Leistungen «nach dem bei und für den Patienten aufgewendeten Zeitaufwand verrechnet» (Zitat).
- Handelt es sich um hauswirtschaftliche Leistungen, soziale Begleitung und Beratung, so gibt es keine gesetzlich vorgeschriebenen Tarife. Diese werden von jeder Spitem-Organisation selbst festgelegt (siehe dazu das Merkblatt «Tarife für hauswirtschaftliche Leistungen»<sup>1</sup>)

**In Rechnung zu stellende Leistungen**

(gültig für alle Dienstleistungen)

- Grundsätzlich sind sämtliche Tätigkeiten, die das Personal im Auftrag der Klientinnen und Klienten, respektive mit deren Einverständnis und in deren Anwesenheit leistet, zu verrechnen.
- Sämtliche Botengänge, die im Auftrag der Spitem Bezügerinnen und Bezüger erbracht werden, fallen

<sup>1</sup> Erhältlich bei der Geschäftsstelle des Spitem Verbandes Kanton Zürich

ebenfalls unter diese Rubrik. Für Patiententransporte gelten spezielle Grundsätze.<sup>2</sup>

- Für die Bedarfsklärung sollte in jedem Fall (egal ob daraus kassenpflichtige oder andere Dienstleistungen resultieren) der benötigte effektive Zeitaufwand zum geltende Tarif für «Massnahmen der Abklärung und Beratung» verrechnet werden.<sup>3</sup>
- Zeitaufwendige Gespräche und Berichte, wie zum Beispiel detaillierte Pflegeplanungen, Fallbesprechungen, Überweisungsrapporte, Berichte an Behörden etc., die in Absprache mit der betroffenen Person erbracht werden, sind ebenfalls in Rechnung zu stellen.

### Nicht in Rechnung zu stellende Leistungen

(gültig für alle Dienstleistungen)

- Alle Tätigkeiten, die zum organisatorisch, betrieblichen Aufgabenbereich gehören (z.B. Planung und Sicherstellung der Dienstleistung, Koordination mit weiteren Spitex-Diensten etc.).
- Alles was zur regelmässigen Einsatzüberprüfung gehört (z.B. Nachführen der Patient/innendokumentation, Team-Sitzungen, Fallbesprechungen ohne Anwesenheit der Betroffenen etc.).
- Anfragen und Abklärungen, die zu keinem Spitex-Einsatz führen.
- Nicht vereinbarte Besuche die auf Initiative des Spitex-Personals erfolgen.
- Die Wegzeiten, diese sind grundsätzlich bereits im Tarif eingerechnet.

Wir haben ganz bewusst auf das Auflisten einzelner Dienstleistungen in Form einer abschliessenden Checkliste verzichtet. Wir sind der Meinung, dass gewisse Einzelleistungen je nach Situation unterschiedlich eingeschätzt werden können und dass es Sache der Führung ist, festzulegen, ob und zu welchem Tarif die erbrachte Dienstleistung verrechnet wird. Wichtig ist, dass die Spitex-Organisationen jederzeit zu Transparenz verpflichtet sind und sowohl gegenüber den Versicherern wie auch den vorgesetzten Behörden bei Bedarf entsprechend argumentieren können.

FI

<sup>2</sup> Siehe dazu Beitrag in «schauplatz spitex» 6/97

<sup>3</sup> Siehe dazu Beitrag in «schauplatz spitex» 2/98

## ■ Spitex-Vertrag Kanton Zürich

### Qualitätssicherung und Mindestanforderungen an das Personal

**In dem seit 1.1.98 geltenden Spitex-Vertrag verpflichten sich der Verband Zürcher Krankenversicherer VZKV und der Spitex Verband, qualitätssichernde Massnahmen und die Anforderungen an das Personal zu definieren. Beide Parteien haben sich in den letzten Wochen über Massnahmen zur Qualitätssicherung und Mindestanforderungen geeinigt (vorbehältlich Zustimmung VZKV-Geschäftsleitung). Die Tarife 1999 bleiben dieselben wie 1998.**

Die Vereinbarungen betreffen in erster Linie einige Arbeitsabläufe (Bedarfsklärung, Quantifizierung) und das Personal. Manches davon – Bedarfsklärung, Quantifizierung – ist vielerorts eingeführt, ja bei manchen Organisationen schon Routine. Die Vereinbarungen gelten grundsätzlich ab 1.1.1999. Bei einzelnen Massnahmen bestehen jedoch Fristen. Die Präsidenten/innen und die Spitex-Zentren erhalten in Kürze die Vereinbarungen im Wortlaut. Wir fassen hier die wesentlichen Elemente kurz zusammen.

### Qualitätssichernde Massnahmen

- **Fachpersonal**  
Die Spitex-Organisation verfügt nachweisbar über das erforderliche Fachpersonal (vgl. Abschnitt Fachpersonal) und ermöglicht dem Personal und den Leitungsgremien die nötige Fortbildung.
- **Bedarfsplan für Spitex-Basisdienste**  
Ab 1.1.1999 obligatorisches Instrument für die Bedarfsklärung.
- **Pflegedokumentation**  
Die Führung einer Pflegedokumentation ist obligatorisch.
- **Quantifizierung des voraussichtlichen Zeitaufwandes**  
Obligatorisch, mit dem Formular «Ärztliche Verordnung».

- **Koordination/Federführung**  
Wenn beim gleichen Klienten zwei Spitex-Organisationen tätig sind, müssen diese eine Federführung bzw. Koordination vereinbaren.

- **Tätigkeitsbereich**  
Die Spitex-Organisationen verfügen über eine Darstellung ihres örtlichen, zeitlichen, sachlichen und personellen Tätigkeitsbereiches.

- **Statistik**  
Erfassung der erbrachten kassenpflichtigen Leistungsstunden.

### Fachpersonal

Die Vereinbarung über das Fachpersonal legt fest, wer welche kassenpflichtigen Leistungen erbringen darf:

- **Grundpflege**  
Wer Leistungen in der Grundpflege ausführt, muss **mindestens** den Nothelferkurs absolviert haben und **immer auf die Aufsicht** durch diplomierte Kolleginnen (z.B. HP oder GKP) zählen können.
- **Bedarfsklärung**  
Die Bedarfsklärung wird durchgeführt durch das Personal, das in der Bedarfsklärung geschult ist bzw. nachweisbare Erfahrungen darin hat und seit mindestens zwei Jahren in der Spitex arbeitet.
- **Massnahmen der Untersuchung und Behandlung**  
Einzelne Massnahmen sind wie bisher dem diplomierten Personal vorbehalten (siehe dazu die SRK-Berufbildungsreglemente); Massnahmen der sog. «einfachen Behandlungspflege» können unter Aufsicht von diplomiertem Personal von andern Mitarbeitenden ausgeführt werden.

### Kontrollverfahren

Für das gesetzlich vorgeschriebene Kontrollverfahren wollen wir zuerst einen **Testlauf** machen, zusammen mit der **HELSANA Versicherungen AG**. In Fällen, bei denen 90 Std. pro Quartal überschritten werden (bei HELSANA-Klienten/innen), sollen **Pflegeschwestern aus der Spitex** die erste Bedarfsklärung und die erste Quantifizierung überprüfen und zu-

handen der Krankenversicherung und der betroffenen Spitex-Organisation eine **zweite Quantifizierung** erstellen. Wir werden die Mitglied-Organisationen zu einem späteren Zeitpunkt ausführlich orientieren.

**Tarife 1999**

Bei den Tarifen gibt es keine Änderung; sie bleiben dieselben wie schon 1998:

• Massnahmen der <b>Abklärung und Beratung</b>	Fr. 70.-/Std.
• Massnahmen der <b>Untersuchung und Behandlung</b>	Fr. 65.-/Std.
• Massnahmen der <b>Grundpflege</b> (in einfachen stabilen und in komplexen/in stabilen Situationen)	Fr. 51.40/Std.

ZU

**Informationspflichten im Kanton Zürich**

**...gegenüber Krankenversicherungen**

**Quantifizierung**

Der voraussichtliche Zeitbedarf kann immer weitergegeben werden. Bei Klienten/innen, welche mehr als 60 Std. pro Quartal an Spitex-Pflege benötigen, muss der voraussichtliche Zeitbedarf zu Beginn der Pflege der Versicherung mitgeteilt werden.

**Bedarfsplan**

Der Bedarfsplan ist ein internes Dokument und untersteht dem Datenschutz. Es dürfen keine Kopien des (ausgefüllten) Bedarfsplanes an die Krankenversicherung weitergegeben werden.

**...gegenüber Vertrauensärzten/innen**

Gemäss Krankenversicherungsgesetz Art. 57 müssen die Spitex-Organisationen den Vertrauensärzten/innen die notwendigen Angaben liefern.

**Bedarfsplan**

Kopien des Bedarfsplanes dürfen an den Vertrauensarzt/die Vertrauensärztin bzw. den vertrauensärztlichen Dienst einer Krankenversicherung geschickt werden. Achtung: Das Couvert muss **ausdrücklich an den vertrauensärztlichen Dienst** adressiert sein.

Auch hier gilt: die **notwendigen** Angaben. Also den **aktuellen** Bedarfsplan, den aktuellen Verlaufsbericht etc.; keine Verlaufsberichte oder Pflegeplanungen, die schon überholt sind (aber als Teil der Krankengeschichte von der Spitex-Organisation aufbewahrt werden müssen).



**Wir übernehmen sofort!**

**Sie rufen uns an.** – Ein paar gezielte Fragen und wir kennen Ihre Wünsche. Uns brauchen Sie nichts lange zu erklären.  
**Name, Adresse, Telefon** – Wir informieren den Patienten, liefern an Ort und Stelle, installieren fachgerecht und zeigen, wie's funktioniert. Sie brauchen sich um nichts zu kümmern.  
**Eine finanzielle Frage?** – Gesuche an IV oder Krankenkassen stellen wir für Sie und erledigen alles unbürokratisch.  
**Und wenn's pressiert?** – Dann sind wir besonders schnell zur Stelle. Im Notfall sofort unter der Nummer 079 / 691 07 45!

Embru-Werke  
 Spitex-Beratung  
 8630 Rüti  
 Tel. 055/251 12 55  
 Fax 055/251 19 49

**embru-SPITEX**

Offizieller Vertragspartner von IV und Krankenkassen



Zur Ergänzung des Spitex-Teams unserer Gemeinde mit ca. 9'200 Einwohnern suchen wir auf den 1. Februar 1999 oder nach Vereinbarung eine

**dipl. Hauspflegerin, 50–70%**

Haben Sie Freude, Menschen zu Hause pflegerisch und hauswirtschaftlich zu betreuen? Sind Sie zudem einsatzfreudig, flexibel und an selbständiges Arbeiten gewohnt?

Wenn Sie als offene, freundliche Persönlichkeit über die entsprechende Fachausbildung verfügen, bieten wir Ihnen eine interessante, abwechslungsreiche Aufgabe in einem vielfältigen Einsatzgebiet. Neben zeitgemässen Anstellungsbedingungen erwartet Sie ein angenehmes Arbeitsklima in unserem gut eingespielten Team.

Fühlen Sie sich durch unser Inserat angesprochen? Gerne erwarten wir Ihre vollständige Bewerbung samt Foto und handschriftlichem Begleitschreiben an den Gemeinderat Urdorf, Bahnhofstr. 46, 8902 Urdorf.

Die Hauspflegevermittlerin, Frau E. Widmer, Tel. 01-734 33 30, erteilt Ihnen gerne weitere Auskünfte über diese interessante und vielseitige Stelle.

■ **Spitex-Verband 2001**

Vorstände sind dafür verantwortlich, die strategischen Aufgaben ihrer Organisation wahrzunehmen. Das heisst unter anderem auch, sich auseinanderzusetzen mit der langfristigen Entwicklung, damit agieren statt reagieren möglich ist.

Auf diesem Hintergrund haben sich der Vorstand des Spitex-Verbandes und die Geschäftsleitung am Samstag, den 17. Oktober bei strahlend schönem Herbstwetter getroffen für eine tägige Klausur. Die Ausgangslage war wie folgt formuliert: Bis im Jahr 2000 fallen die Subventionen des Bundes (Fr. 200'000.-/Jahr) und die Subventionen des Kantons (Fr. 45'000.-) weg. Dieser Einnahmefall – ca. 50% des Totalaufwands – zwingt den Spitex-Verband, jetzt schon Anpassungen zu planen. Als Ausrichtung für den Spitex-Verband 2001 legten wir folgendes fest:

- Wir bieten unsern Mitgliedern wie bis anhin klar definierte Dienstleistungen an, die im Mitgliederbeitrag enthalten sind (z.B. «schauplatz spitex», telefonische Beratung, übergeordnete Interessenvertretung).
- Um unsere Einnahmen zu erhöhen, bauen wir ein kompetentes Profit-Zentrum auf, das gewinnbringende Dienstleistungen und Produkte verkauft, primär den Mitgliedern aber auch andern interessierten Abnehmern.
- Mit der Gesundheitsdirektion eventuell auch mit dem Bund möchten wir Leistungsaufträge abschliessen, in denen vereinbart wird, welche Dienstleistungen wir in ihrem Auftrag und zu welchem Preis erbringen können.

Diese Neu-Ausrichtung stellt den Vorstand und die MitarbeiterInnen der Geschäftsstelle vor neue Herausforderungen: Wir müssen unternehmerisch denken und handeln; es gilt richtig zu erfassen, welche Dienstleistungen auf dem Markt gefragt sind und diese so anbieten, dass sie gekauft werden. Wir müssen in Konkurrenz treten mit andern Anbietern und das Risiko eingehen, dass Projekte scheitern oder nicht den erwarteten Erfolg erzielen. Damit steht unser Vorstand jedoch nicht al-

lein, denn in einer ähnlich herausfordernden Situation sind auch verschiedene unserer Mitgliedorganisationen. Falls im Zeichen der Kantonalisierung die Bundessubventionen wegfallen sollten, wird es alle betreffen.

Ich wünsche Ihnen, dass Sie sich rechtzeitig auf solche Entwicklungen vorbereiten, damit Sie wissen, was Sie tun wollen, wenn sie eintreffen sollten.

*Lisbeth Stüssi*

■ **Beschwerdestelle für das Alter im Kanton Zürich**

**Die Pflege und Betreuung von betagten Menschen ist nicht immer konfliktfrei. Und für die Betroffenen – die betagten Menschen, die Angehörigen, das pflegende Personal in Heimen und in der Spitex – ist es im Konfliktfall oft schwer, Rat und Unterstützung von unabhängiger Seite zu bekommen.**

Seit April 1997 gibt es deshalb die **Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter**. Bei ungerechter Behandlung, bei unzureichender Pflege und Betreuung, bei Problemen mit Finanzen usw. können ältere Menschen, ihre Angehörigen und auch Betreuungs- und Pflegepersonen bei der Unabhängigen Beschwerdestelle **vertraulich Rat einholen** oder eine **Beschwerde einreichen**.

Die Stelle versteht sich als Schlichtungsstelle. Für Beschwerden, für die keine andere Stelle zuständig ist, wer-

den bei Bedarf Fachexperten/innen beigezogen.

**Senioren für Senioren**

**Fachleute**, eine Mehrheit davon im Pensionsalter, stellen ihr Wissen und ihre Erfahrung der Beschwerdestelle **ehrenamtlich** zur Verfügung. Versicherungsspezialisten/innen, Heimleiter/innen, Ärzte/innen etc. bearbeiten eine Beschwerde und suchen mit den Beteiligten gemeinsam eine Lösung. Diese ehrenamtlichen Experten/innen stellen nicht nur ihre hohe Fachkompetenz zur Verfügung. Sie garantieren ebenso Unabhängigkeit und höchste Vertraulichkeit.

**Experten/innen gesucht**

Die Unabhängige Beschwerdestelle sucht weitere Experten und Expertinnen, wenn möglich aus dem Bereich der Psychiatrie.

**Möchten Sie Ihre Fachkompetenz betagten Menschen zuteil werden lassen? Sind Sie bereit, ehrenamtlich bei der Lösung von Konflikten mitzuwirken?**

Die Präsidentin der Unabhängigen Beschwerdestelle, Anja Bremi, und die Leiterin der Stelle, Vèrène Zimmermann, sind gerne bereit, Sie ausführlicher zu informieren und freuen sich auf Ihren Anruf.

*Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zürich, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, Tel. 01-463 00 11, Fax 01-463 02 82* ZU

**»HEIMELIG« Pflegebetten**  
 8274 Tägerwilen - Telefon 071 - 669 25 17

Als offizieller Vertragspartner des BSV (Bundesamt für Sozialversicherung) und des SVK (Schweiz. Verband für Gemeinschaftsaufgaben der Krankenversicherer) **vermieten** und **verkaufen** wir CH-Qualitäts-Pflegebetten mit sämtlichem Zubehör.

Lieferung und Rücktransport gem. gültigem Tarif des Bundesamtes für Sozialversicherung.

Die offizielle IV/EL- und Krankenkassen-Mietstelle für Pflegebetten

