

Objekttyp: **TableOfContent**

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

Band (Jahr): - **(2000)**

Heft 4

PDF erstellt am: **21.07.2024**

### **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.



**S P I T E X**  
Hilfe und Pflege zu Hause

## editorial



Liebe Leserinnen, liebe Leser

*Im April 1999 habe ich mein letztes Editorial geschrieben. Damals habe ich meiner Freude zur bereichernden Kooperation mit dem Spitex Verband Kanton Zürich zum Ausdruck gegeben. Gleichzeitig habe ich auch andere interessierte Spitex-Verbände eingeladen mitzutun.*

*Siehe da, ein Jahr später sind wir bereits vier Verbände – Zürich, Schaffhausen, Glarus, St. Gallen – welche mit ihrer Fachkompetenz und ihrem Engagement dem «schauplatz» erneut einen qualitativen «Kick» geben. In einer freundschaftlichen und kollegialen Atmosphäre entstehen gute Ideen, wird produktiv gearbeitet und es macht Spass.*

*Kundenzufriedenheit ist nebst Qualitätssicherung das Hit-Wort des Jahres. Zu Recht, denn die Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden hängt eng mit der Qualität der Hilfe und Pflege zusammen. Sie ist der Gradmesser und ein Spiegel was die Arbeit der Spitex bei den Klientinnen und Klienten bewirkt. Es ist auch ein schönes Gefühl, für alle Mitarbeitenden, wenn durch eine gute Bewertung Anerkennung für die Arbeit ausgedrückt wird. Denn Lob freut die Spitex, Kritik bringt die Spitex weiter.*

*Welche Aspekte Kundenzufriedenheit sonst noch hat, wird im Leitartikel beleuchtet und soll Lust machen, sich mit dem Feedback der Kundinnen und Kunden auseinander zu setzen.*

Janine Junker  
Geschäftsführerin Spitex Verband  
Kanton St. Gallen

# schauplatz

Zeitschrift der kantonalen Spitex-Verbände  
glarus · schaffhausen · st.gallen · zürich

21. August

2000

Nr. 4

## Ist Zufriedenheit messbar?

### Kundenorientierte Qualität in der Spitex

von Annemarie Fischer, Geschäftsleitung Spitex Verband Kanton Zürich

Um zu erfahren, ob die Kundinnen und Kunden mit den Dienstleistungen ihrer Spitexorganisation zufrieden sind, muss geprüft werden, inwieweit deren Wünsche und Erwartungen erfüllt werden. Auf welche Weise man am besten erfährt, wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen und wo mögliche Problembereiche liegen, darüber gehen die Meinungen auseinander. Wir haben Ihnen einige Erfahrungen und Tipps zusammen gestellt.

Für viele Spitexorganisationen stellt die regelmässige schriftliche Kundenbefragung bereits ein Standardinstrument dar, welches aufzeigt wie Kundinnen und Kunden ihre Spitexorganisation beurteilen. Allerdings haben solche Befragungen alleine noch keinen Einfluss auf die Qualität der Spitex-Arbeit. Erst wenn diese sorgfältig ausgewertet werden und bei Bedarf geeignete Korrekturmassnahmen beschlossen werden, kann eine Befragung tatsächlich qualitätsfördernd wirken.

### Voraussetzungen für eine Kundenbefragung

Die erbrachten Dienstleistungen können nur von Personen beurteilt werden, die das Angebot der Spitex Organisation auch kennen. Dies ist gewährleistet, wenn: Die befragten Kunden/-innen schriftlich informiert sind über:

- Art der Leistung (Angebot, zeitlichen Rahmen, inkl. Telefonzeiten)
- Kosten der Leistung
- Name der Bezugsperson
- Abweichungen von vereinbarten Besuchszeiten (+/- eine Viertelstunde)

### Planung einer Befragung

Es hat sich als sinnvoll erwiesen, wenn auch bei der Planung einer Kundenbefragung schrittweise in der heute bewährten Form des «Projektmanagements» vorgegangen wird: Budget, Zeitplanung, Planung der Information und der Auswertung müssen vor dem eigentlichen Start vorbereitet werden. Wichtig ist, dass auch das Ziel einer Befragung bereits am Anfang schriftlich formuliert wird. Es empfiehlt sich, Sinn und Zweck der Befragung zu einem späteren Zeitpunkt auch den Klientinnen und Klienten zu erläutern z. B.:

## inhalt

<b>editorial</b>	<b>1</b>	• Neues zur Tuberkulose	<b>8 glarus</b>	<b>15 zürich</b>	<b>20</b>
<b>thema</b>	<b>1</b>	• Qualitätskommission	• Neue Lehrstellen	• Mitgliederversammlung	
• Zufriedenheit	<b>1</b>		<b>9</b>	• Überprüfung	<b>21</b>
<b>forum</b>	<b>3</b>	<b>nachrichten</b>	• Kinderspitex	• Projekt «Second Opinion»	<b>21</b>
• Prominente sehen Spitex	<b>3</b>	• Neues Arbeitsgesetz	• Spitex-Handbuch	• Leitlinien für Anstellungen	<b>21</b>
• Öffentlichkeitsarbeit	<b>4</b>	• Arbeitsrechtliche Fragen	• Termine	• Informationstag	<b>22</b>
<b>qualität</b>	<b>6</b>	• Kontrahierungszwang	<b>10 schaffhausen</b>	• IGSA news	<b>22</b>
• Klient/innen erleben Spitex	<b>6</b>	• Hauswirtschaftstarife	• Infoveranstaltung	• Diverses	<b>23</b>
• Kontroll- und Schlichtungsstelle	<b>7</b>	• Flottenrabatt	<b>11</b>	<b>19 bildungsangebote</b>	<b>24</b>
			• Qualitätsüberprüfung		
			<b>12 st.gallen</b>		
			• Statistik 1999		
			<b>13</b>		
			• Tarifvertrag		
			<b>14</b>		