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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2001)

Heft: 1

Artikel: Gemeinsamer Materialeinkauf : eine mögliche Massnahme zur Qualitätssicherung

Autor: Schuler Röösli, Claudia

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-822748

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 06.07.2025

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

Visionen einer Praktikumsbegleiterin

von Sophie Frey, Teamleiterin Spitex Ottenbach (ZH) und Lehrbeauftragte an der Hauspflegerinnenschule Aarau.

Vieles ist im Umbruch. Die Spitexorganisation, in der ich arbeite, wird es in dieser Form in einem Jahr nicht mehr geben. Ein Zusammenschluss von acht Gemeinden ist in Planung. Für mich eine Motivation, meine Ausbildungsvisionen zu ordnen um mögliche neue Wege zu skizzieren.

Immer mehr Spitexteams arbeiten interdisziplinär und werden dadurch zu dem attraktiven Ausbildungsort für Lernende in allen Semestern. Um die sehr hohe Beanspruchung der Teammitglieder in Pflege, Weiterbildung, Umstrukturierung etc. aufzufangen muss der zusätzlichen Mehrarbeit, die Begleitung von Lernenden mit sich bringt, frühzeitig entgegen gewirkt werden. Eine oder mehrere Ausbildungsverantwortliche könnten in solchen Teams eine grosse Entlastung bedeuten. (Siehe dazu «schauplatz Nr. 6/2000»). Diese würden gemeinsame Einführungswochen, Workshops und Begleitung der Lernenden vor Ort übernehmen.

Mögliche Veränderungen

Ich könnte mir vorstellen dass die Spitexorganisationen – in Anlehnung an andere Berufe – Arbeitgeber der einzelnen Lernenden sein könnten. Die Lernenden gingen daneben in eine Berufsschule und wären die restliche Zeit in den Spitexorganisationen oder in Spezialpraktika tätig. Sämtliche Verlaufsblätter und Qualifikationen könnten mit Hilfe der vom Spitex Verband St. Gallen für die Spitex erweiterten Unterlagen – die sich an den neuen Ausbildungsbestimmungen für die Pflege orientieren – geschrieben werden. Das wäre eine echte Vereinfachung für alle Beteiligten. Sämtliche Begleiterinnen könnten bei Bedarf einen entsprechenden Lehrmeisterinnenkurs besuchen.

Ausbildungsplätze im Verbund

Ein regelmässiger, organisierter Austausch zwischen den einzelnen Spitexorganisationen würde alle entlasten. Gleichzeitig könnte so meiner Meinung nach die Betreuungsqualität gesteigert werden. Kann ein Team die Begleitung nicht alleine erfüllen, weil wichtige Verrichtungen nicht im Angebot sind, bieten sie zukünftig den Ausbildungsplatz im Verbund mit einer Nachbarorganisation an. Durch diese enge Zusammenarbeit lassen sich vielleicht sogar einige Praktikumsbegleiterinnen motivieren, als Expertin tätig zu werden und einzelne Spitex-Themen in der Schule zu unterrichten. Die Finanzierung würde am besten analog zu den Spitälern geregelt werden. Organisationen, die keine Lernende ausbilden, müssten sich stattdessen finanziell an den Ausbildungsplätzen beteiligen. Wer weiss, vielleicht lassen sich so ein paar Berufsleute mehr für die Spitalexterne Pflege gewinnen. Vielleicht tönt das alles noch zu ungewiss und macht auch Angst. Ich aber glaube fest daran, in den letzten Jahren haben wir bereits so viele Änderungen vollbracht, wer hat Mut und macht mit?

Gemeinsamer Materialeinkauf

Eine mögliche Massnahme zur Qualitätssicherung

Von Claudia Schuler Röösli, Materialverantwortliche Spitex Luzern

Viele Spitexorganisationen bewirtschaften zum Teil grosse Materiallager mit einem riesigen Produkteangebot. Sowohl der zeitliche wie auch der finanzielle Aufwand sind oftmals sehr hoch. Gemeinsamer Materialeinkauf mit andern Organisationen kann, wie das Beispiel von Spitex Luzern zeigt, Abhilfe schaffen.

Spitex Luzern ist seit 1995 ein fusionierter Betrieb mit 140 Mitarbeiterinnen, die mit 6 Filialen und einem Nachtdienstteam rund 1100 Klienten und Klienten betreuen und dementsprechend viel Pflegematerial benötigen. Obwohl es seit dem Zusammenschluss nur noch ein gemeinsames Materiallager gab, war das Produkteangebot immer noch riesig. Jedes der 6 Teams wollte nach wie vor seine «eigenen» Materialien. Zudem hatte zusätzlich jede Mitarbeiterin ihre persönlich bevorzugten Pflegeprodukte. Sehr früh war klar, dass nicht mehr für jeden einzelnen Klienten spezielles Material bestellt oder aufbereitet werden kann. Der zeitliche und finanzielle Aufwand wäre zu gross.

Beispiel Wundverband

An diesem Beispiel zeigt sich die geschilderte Problematik sehr anschaulich. Auf dem Markt gibt es viele unterschiedliche Handelsangebote. Durch die Unkenntnis der Mitarbeiterinnen wurden die Produkte oftmals nicht gezielt eingesetzt oder gar nicht verwendet. Dies führte dazu, dass wiederum ein neues Produkt ausprobiert wurde. Dies wiederholte sich immer wieder, so dass sich die Produkte beim Klienten zu Hause stapelten. Das führte zu riesigen Kosten.
Um die geschilderten Fehler beheben zu können, wurde eine Arbeitsgruppe einberufen. Diese liess gezielt die verschieden Materialien durch Fachpersonen testen. Diese Testphasen entschieden, ob das getestete Material ins Sortiment aufgenommen wurde. Damit konnte als erstes das grosse Produktespektrum auf ein einheitliches Lagersortiment reduziert werden.

Fortsetzung Seite 8

Einheitliche Schulung

Die Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten zeigten, dass trotz einheitlichen Materialien, die Anwendung in der Praxis sehr unterschiedlich war. So wurden alle Mitarbeiterinnen mittels Schulung auf den gleichen Wissenstand z.B. im Wundverband gebracht. Bei der einheitlichen Fortbildung wurden nicht nur die Materialien bearbeitet, sondern auch deren Anwendung. Damit es durch neues Personal zu keinem Qualitätsverlust kommt, sind alle verpflichtet, an einer Material- und Verbandtechnikschulung teilzunehmen.

FAZIT des gemeinsamen Materialeinkaufs

- Der gemeinsame Materialeinkauf lohnt sich!
- Durch einen einheitlichen Materialeinkauf, kann man die Produktewahl genau steuern.
- Produkte können gezielt getestet und die verschiedenen Vor- und Nachteile vor dem Kauf festgestellt werden.
- Nicht jede Mitarbeiterin kann selber in Apotheken verschiedene Materialien einkaufen, somit entsteht kein «Produktesalat» beim Klienten zu Hause.
- Alle Mitarbeitenden arbeiten mit den gleichen Materialien, dadurch ist eine einheitliche Schulung möglich. Dies führt zu einer strukturierten Qualitätsverbesserung.
- Die Zusammenarbeit mit andern Spitex-Organisationen ermöglicht es, Materialien in grossen Mengen zu guten Konditionen einzukaufen. Somit sinkt der Einkaufspreis der einzelnen Produkte.

Weitere Optimierung

Da das Materiallager trotz der eingeleiteten Massnahmen immer noch recht gross und vielfältig war, tauchte die Frage auf, ob andere Spitex Organisationen in der Agglomeration daran interessiert sein könnten, ihre Materialien bei Spitex Luzern zu beziehen. Bis heute haben wir eine Partnerorganisation gefunden. Die MitarbeiterInnen dieses Betriebes nehmen ebenfalls an unseren internen Materialschulungen teil. Die Organisation selber besitzt nur noch ein kleines «Notlager» und wird jede Nacht, ausser Samstag von unseren Logistikmitarbeiterinnen beliefert. Alle Bestellungen werden über EDV abgewickelt. Jede Klientin erhält ein für sie angeschriebenes Materialpaket. Es wird nach dem «Just in time Konzept» (heute bestellen, morgen erhalten.) gearbeitet.

Einführung eines Beschwerdemanagements

Spitex Organisationen tun gut daran, mit Beschwerden und Reklamationen in ihrem Betrieb systematisch umzugehen. Der Fachausschuss Spitex Verband Kanton St. Gallen hat einen Vorschlag zur Umsetzung der entsprechenden Norm des Spitex Verbandes Schweiz erarbeitet.

JU. Klientinnen und Klienten erwarten von den Spitexorganisationen in der Regel fehlerfreie Dienstleistungen und Produkte. Kein Mensch kann aber immer vollkommen fehlerfrei arbeiten. Deshalb können im Arbeitsalltag Fehler entstehen, die dann oftmals zu Beschwerden führen. Solche Reklamationen können auch ein Notsignal für Aufmerksamkeit, Einsamkeit oder ersehnte Zuwendung sein. Enttäuschte Klientinnen und Klienten sind aber keinesfalls Gegner. Im Gegenteil, durch ihre schlechten Erfahrungen bieten sie eine Chance für die Spitex-Organisation, denn sie:

- wissen genau, was falsch gelaufen ist, was sie gestört hat;
- sind in der Lage zu formulieren, wie die Dienstleistung besser werden kann;
- bieten kostenlose Informationen, die Anhaltspunkte auf dem Weg zur kontinuierlichen Verbesserung bieten;
- sind zum Dialog bereit und möchten eigentlich das Dienstleistungsverhältnis weiterhin bestehen lassen.

Vorteile

Für Spitexorganisationen bedeutet die Einführung eines Beschwerdemanagements in ihrem Betrieb:

- die Klientinnen zufrieden zu stellen und für eine positive Mundpropaganda zu sorgen;
- die Möglichkeit, Schwachstellen in der Organisation zu erkennen, zukünftig diese Probleme zu vermeiden und somit Fehlerkosten zu senken;
- durch Wiedergutmachung / Verbesserung die Klientinnen und Klienten stärker an sich zu binden;
- juristische Auseinandersetzungen mit KlientInnen können auf diesem Wege zu.

Standard ausgearbeitet

Um die Einführung eines Beschwerdenmanagements zu erleichtern, hat der Fachausschuss Spitex Verband Kanton St. Gallen einen Standard ausgearbeitet, welcher folgende Punkte abdeckt:

- Stellenwert eines Beschwerdenmanagements
- Beschwerdenstimulierung
- Beschwerdenannahme
- Beschwerdenbearbeitung
- Beschwerdenanalyse
- Kommunikation
- Erarbeiten und Umsetzen der Lösungsansätze
- Massnahmen

Der Standard «Beschwerdemanagement» kann beim Spitex Verband Kanton St. Gallen, Engelgasse 2, 9000 St. Gallen, Fax 071 222 87 54, e-mail info@spitexsg.ch für Fr. 15.– (Mitglieder) Fr. 20.– (Nichtmitglieder) bestellt werden.