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: Einführung eines Beschwerdemanagements

Autor: Junker, Janine

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-822749

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: 12.07.2025

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

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.