

# In Kürze

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): - **(2004)**

Heft 2

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.

# Psychiatrische und psychogeriatrische Pflege

## Das BAG stützt die Position der Spitex in der umstrittenen Finanzierung der psychiatrischen und psychogeriatrischen Pflege.

(SVS) Ende Januar hat Santésuisse in einem Rundschreiben den Krankenversicherern empfohlen, jede Kostengutsprache im Bereich der ambulanten psychiatrischen und psychogeriatrischen Pflege zu überprüfen und nur noch den zeitlichen Mehrbedarf, nicht aber die eigentliche psychiatrische Pflege, zu vergüten. Der Spitex Verband Schweiz und der SBK forderten daraufhin das BAG in einem gemeinsamen Brief auf, die Sachlage gegenüber den

Krankenversicherern umgehend richtig zu stellen. Denn in den Augen von Spitex und SBK werden mit der Empfehlung von Santésuisse psychisch Kranke in gesetzeswidriger Weise diskriminiert.

BAG-Vizedirektor Fritz Britt reagierte Anfang März mit einem Schreiben an Santésuisse. Darin stützt das BAG die Haltung des Spitex Verbands Schweiz und des SBK. Wichtige Punkte aus der BAG-Stellungnahme:

- Psychisch und somatisch kranke Menschen sind in der Krankenversicherung grundsätzlich gleichgestellt.
- Im Bereich der psychiatrischen Spitex-Leistungen ist die Abgrenzung zwischen krankheits-

bedingten Massnahmen und Sozialleistungen nicht immer eindeutig. Es ist im Einzelfall abzuklären, inwieweit die von Spitex erbrachten Leistungen effektiv sogenannte «krankheitsbedingte» Pflegeleistungen sind.

- Die Leistungen der Grundpflege sind in der KLV nicht namentlich (und somit nicht abschliessend) aufgelistet, sondern nur als Beispiele.
- Der Pflegebedarf darf nur gestützt auf eine individuelle Abklärung festgelegt werden.

Fazit gemäss SVS: Die Spitex-Basisorganisationen können also weiterhin ihre psychiatrischen

und psychogeriatrischen Pflegeleistungen in Rechnung stellen und die Interessen der betroffenen KundInnen verteidigen. Dies unter der Voraussetzung, dass sie ihre Pflegemassnahmen gestützt auf eine valide Bedarfsabklärung vornehmen.

Unabhängig von dieser BAG-Stellungnahme gehen die von den Bundesbehörden in Gang gesetzten Arbeiten mit Ziel einer Klärung der Psychiatrieproblematik weiter: Die Arbeitsgruppe, in der auch der Spitex Verband Schweiz vertreten ist, wird dem BAG bis Ende Juni einen Lösungsvorschlag unterbreiten. □

## In Kürze

### Sozialzeitausweis

Freiwillige und ehrenamtliche Arbeit verdient entsprechende Anerkennung und Aufwertung. Der schweizerische Sozialzeitausweis dient dazu, die eigene freiwillige und ehrenamtliche Arbeit zu beurteilen und nachweisen zu können. Fähigkeiten und Kompetenzen werden sichtbar gemacht, Freiwilligenarbeit wird so aufgewertet. Der Sozialzeitausweis kann als Hilfsmittel zur gezielten Förderung und Aufwertung der Freiwilligenarbeit dienen. Die Mappe mit Nachweisformularen und einem Leitfaden zur Anwendung kann beim forum freiwilligenarbeit.ch, Rainmattstrasse 10, 3011 Bern oder unter [www.sozialzeitausweis.ch](http://www.sozialzeitausweis.ch) bestellt werden. □

### Krankenversicherung

Die Broschüre «1 x 1 der Krankenversicherung» gibt Antworten auf Fragen zur Wahl von Krankenversicherungen, zu Möglichkeiten der Prämiensenkung usw. Sie ist gratis erhältlich bei Santésuisse, Verlag, Postfach 4502 Solothurn. □

### GDK bewertet RAI-Home-Care

Die schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektorinnen und -direktoren GDK (früher: Sanitätsdirektorenkonferenz) bewertete Stärken und Schwächen des Bedarfsklärungs-instrumentes RAI-Home-Care. Die ausführliche Stellungnahme kann auf der Webseite des Spitex Verbandes Schweiz (Aktuelles) eingesehen werden. Die GDK empfiehlt die gesamtschweizerische Einführung des Instrumentariums. □

### AHV-Beitrag 2005 weiterhin 25%

Der Subventionssatz des Bundes gemäss Artikel 101 bis AHVG zu Handen der Spitex-Organisationen wird für das Jahr 2005 unverändert 25% betragen. Im AHV-Budget sind insgesamt 175 Mio Franken für die Spitex reserviert. Gemäss Meldungen der Spitex-Organisationen stieg die Gesamt-Lohnsumme von 680 Mio Franken (2002) auf 706,5 Mio Franken (2003). □



**S P I T E X**

Hilfe und Pflege zu Hause

Wir sind eine mittlere Gemeinde mit ca. 9'200 Einwohnern in der Agglomeration Zürich.

Per sofort oder nach Vereinbarung suchen wir für unseren **Spitex Betrieb** aufgeschlossene und flexible

**dipl. Pflegefachfrauen/-männer 20 – 60%**

**vorzugsweise 20% sowie 60 %**

#### Dabei bieten wir Ihnen:

- eine verantwortungsvolle, abwechslungsreiche und selbständige Tätigkeit in einem aufstrebendem und innovativen Spitex-Betrieb
- zeitgemässe Arbeits- und Anstellungsbedingungen
- geplante Synergien mit dem Alterswohn- und Pflegeheim «Weihermatt»

#### Wir erwarten von Ihnen:

- eine abgeschlossene Ausbildung (DN II, AKP)
- Freude und Erfahrung im Umgang mit betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen
- Initiative, Selbstständigkeit und die Bereitschaft, Verantwortung zu übernehmen
- hohe Flexibilität und Belastbarkeit
- Führerausweis Kat. B

Wenn Sie sich angesprochen fühlen freuen wir uns auf Ihre Bewerbungsunterlagen. Für weitere Auskünfte steht Ihnen die Gesamtleiterin Frau Verena Bieri oder die Pflegeverantwortliche Frau Sünje Sönnichsen, Tel. 01/734 33 30, gerne zur Verfügung.

Infos auch unter [www.urdorf.ch](http://www.urdorf.ch) – Gesundheitsabteilung – Spitex

**Bewerbungen bitte bis 15. April 2004 an:  
Spitex Urdorf, Weihermattstr. 42, 8902 Urdorf**

## Sarner Spitex Förderpreis

**Mit «Vor-Sicht Spitex» war der diesjährige Sarner Spitex Standpunkt überschrieben. Erstmals wurde der Sarner Spitex Förderpreis vergeben. Ausgezeichnet wurde u. a. die Spitex Herisau.**

Von Markus Schwager

Im Gesundheits- und Sozialwesen befindet sich vieles in Bewegung. Bestehendes ist in Frage gestellt, Antworten und Lösungen stehen aus oder gelten oft nur kurzfristig. Auch die Neuerungen in der beruflichen Aus- und Weiterbildung sind mit Fragen und Verunsicherung verbunden. Teils besorgniserregende, aber auch widersprüchliche Prognosen zur Entwicklung der Pflegebedürftigkeit und parallel dazu zur wirtschaftlichen Entwicklung lassen die Frage um die Finanzierung wie ein Damoklesschwert über allem schweben. Den Blick nach vorne gerichtet, versuchten verschiedene Referentinnen und Referenten am Sarner Spitex Standpunkt 2004

Antworten auf einige der brennenden Fragen zu geben.

Markus Walker, Leiter der Spitex Beratung & Weiterbildung, schlug in seinem Referat die Brücke zwischen dem künftig Erwarteten und grundsätzlich Möglichen einerseits und dem künftig Leistbaren resp. Finanzierbaren andererseits. Er empfahl den Anwesenden, in der Spitex nie einseitig nur auf den Staat und seine sozialen Einrichtungen als Auftraggeber und Finanzierer zu setzen, sondern jederzeit auch das persönliche Umfeld der Spitex-KlientInnen, freiwillige ehrenamtliche Helferinnen und Helfer sowie private Spender und Beitragszahler als Quelle für die Erbringung und Finanzierung von Hilfe und Pflege zu Hause zu erhalten. Die Interkantonale Spitex Stiftung will Bestrebungen unterstützen und fördern, die der Anerkennung der Hilfe und Pflege zu Hause durch das Umfeld der Spitex-KlientInnen und der Verbesserung der Rahmenbedingungen für dieses wertvolle und unverzichtbare Engagement von Angehörigen und Freiwilligen dienen.

Dies wurde mit der erstmaligen Verleihung des Sarner Spitex Förderpreises unterstrichen.

Die Jury entschied sich einstimmig für zwei Projekte:

- Das Projekt «Begleit- und Nachwachendienst für Schwerkranke und Sterbende» der Spitex Herisau. Der Dienst wurde mit grossem Engagement und in enger Zusammenarbeit mit dem Kantonalen Spital Herisau aufgebaut. Der Dienst ist in die Spitex Herisau eingebunden und umfasst 14 Mitarbeiterinnen. Bemerkenswert ist die Tatsache, dass die Spitex Herisau die Kosten für die Einsatzplanung, die Betreuung sowie die aufwändige Zusammenarbeit mit anderen Diensten als unverrechnbare Leistungen der Spitex übernimmt.
- Das Projekt «Anerkennung-Plus – Ressourcenaktivierung bei pflegenden Angehörigen», durchgeführt von Absolventinnen der Höheren Fachausbildung zur Gesundheitsschwester an der Lindenhofschule in Bern. Die Projektarbeit versucht u. a. aufzuzeigen, welche Hilfestellungen Pflegenden den Angehörigen geben können und wie die Belastungen pflegender Angehöriger mit einem Instrument ganzheitlich erfasst werden können. □

## In Kürze

### Solidarität im Clinch

Das 6. Schweizerische Forum der sozialen Krankenversicherung am 13. Mai im Kongresshaus Zürich befasst sich mit Perspektiven für eine sozialverträgliche Finanzierung unseres Gesundheitswesens. Titel: Solidarität im Clinch zwischen Politik und Wettbewerb? Auskunft und Anmeldung: Telefon 041 417 01 11, [www.rvk.ch](http://www.rvk.ch). □

### Impfen – wie entscheiden?

Die Stiftung für Konsumentenschutz hat ihren Ratgeber mit Entscheidungshilfen zum Thema «Impfen» überarbeitet. Das Büchlein «Impfen – Grundlagen für einen persönlichen Impfscheid» befasst sich mit Fragen, die sich im Zusammenhang mit Impfungen stellen, es listet die offiziellen Empfehlungen auf, geht aber auch auf die Risiken von Impfungen ein. Die Broschüre kann bezogen werden bei der Stiftung für Konsumentenschutz (12 Fr. plus Versand Fr. 2.50): 031 307 40 40, [www.konsumentenschutz.ch](http://www.konsumentenschutz.ch). □

### Gesundheitsreform

Nachdem die Revision des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) scheiterte, hat der Tages-Anzeiger die anstehenden Fragen in einer 9-teiligen Serie ausführlich behandelt. Alle veröffentlichten Beiträge finden sich im Internet unter [www.tagi.ch/dyn/news/dossiers/schweiz](http://www.tagi.ch/dyn/news/dossiers/schweiz). □

Wir sind für Sie da –  
wann immer Sie uns brauchen für

**Pflege und Betreuung  
bei Ihnen zu Hause,  
24 Stunden täglich**

Bestellen Sie unsere Informationsbroschüre oder vereinbaren Sie ein unverbindliches Beratungsgespräch

**PHS**

Private Hauskrankenpflege Spitex  
Personalberatung für Heime und Spitäler

[www.phsag.ch](http://www.phsag.ch)

PHS AG  
Vorderberg 11, 8044 Zürich  
Tel. 01 201 16 16  
Fax 01 202 35 04

## rechnung

anderen Betrieben sicher interessant sein.

### Wie steht es mit den Kosten für die Einführung und für den laufenden Betrieb?

Die Kosten für einen dreitägigen Kurs, die Lizenz des Betriebsabrechnungsbogens (BAB) sowie die Schulung der Kostenrechnung belaufen sich auf rund Fr. 2200.–, wobei hier natürlich eine allfällige Schnittstellenanpassung im Bereich der EDV oder neue Hard- und Software nicht berücksichtigt sind. Wir konnten das bestehende System weiterführen.

Verwendete Ihre Organisation das Finanzmanual des Spitex Verbandes Schweiz und den

### einheitlichen Umlageschlüssel als Basis für die Einführung der Kostenrechnung?

Nach der Beschaffung des Finanzmanuals haben wir unsere Finanzbuchhaltung auf die darin vorgeschlagenen Konten umgestellt. Beim Umlageschlüssel auf die Hilfskostenstellen werden wir uns sicher grösstenteils an die Empfehlungen des Spitex Verbandes halten.

### Entsprechen diese Grundlagen Ihren Bedürfnissen?

Ja, wir konnten die Einführung der Kostenrechnung auf der Basis mit den uns zur Verfügung gestellten Grundlagen vornehmen. Probleme haben sich dabei keine ergeben.

### Arbeiten Sie im Bereich Kostenrechnung mit anderen Spitex-Organisationen zusammen?

Ja, wir werden unsere Erfahrungen mit der Spitex Küssnacht, welche die Kostenrechnung ebenfalls eingeführt hat, austauschen.

### Was können Sie Spitex-Organisationen mit auf den Weg geben, welche die Kostenrechnung noch nicht eingeführt haben bzw. am Einführen sind?

Mit einer sauberen Finanzbuchhaltung ergeben sich bei der Einführung der Kostenrechnung überhaupt keine Probleme. Das Zusammenspiel von Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung erfolgt zumindest teilweise automatisch. Schon im Hinblick auf eine grösstmögliche Transparenz in der eigenen Organisation, aber auch aufgrund von künftigen gesetzlichen Auflagen empfehle ich allen Organisationen, welche diesen Schritt noch nicht getan haben, sich aktiv mit der Einführung der Kostenrechnung auseinanderzusetzen. □

## In Kürze

### Wohnen im Alter

Unter dem Titel «Traditionelles und neues Wohnen im Alter» ist der Age Report 2004 erschienen. Er wurde von Francois Höpflinger, Professor für Soziologie an der Universität Zürich, im Auftrag der Age Stiftung verfasst. Im ersten Teil werden anhand einer



Befragung von Menschen, die über 60 Jahre alt sind, Fakten und Trends dargelegt und interpretiert. Im zweiten Teil werden in Form von Reportagen der Journalistin Paula Lanfranconi konkrete Beispiele von Wohnen vorgestellt. Fotografien von Nadja Athanasiou illustrieren das Buch und ermöglichen einen spannenden Eindruck von der Vielfalt des Wohnens im Alter (Seismo Verlag Zürich, Fr. 29.–). □

### Age Award

Die Age Stiftung vergibt auch 2004 wiederum den «Age Award», um gute Wohnmodelle für ältere Menschen bekannt zu machen. Er ist mit Fr. 250'000.– dotiert. Die Jury sucht dieses Jahr gute Modelle zum generationenübergreifenden Wohnen nach dem Motto «Alt und jünger». Details: [www.age-stiftung.ch/award](http://www.age-stiftung.ch/award). □

# WE'G

Weiterbildungszentrum für Gesundheitsberufe

Für Bildung und Beratung im ambulanten und stationären Bereich

### Wie pflegen Sie psychisch kranke Menschen in Ihrer Spitex Organisation?

Besuchen Sie das

#### Höhere Fachdiplom Gemeindepyschiatrische Pflege

um zusammen mit psychiatrischen Institutionen und Fachpersonen eine gezielte gemeindepyschiatrische Versorgung zu gewährleisten.

Der Lehrgang umfasst 100 Unterrichtstage und ist berufsbegleitend über 1 ¾ bis 2 ½ Jahre verteilt. Die nächsten Lehrgänge beginnen am **21. Juni 2004** und am **10. Januar 2005**.

Anmeldung und Auskunft:  
WE'G Zürich, Johanna B. Stutz, Tel.: 01 247 78 16,  
[johanna.stutz@weg-edu.ch](mailto:johanna.stutz@weg-edu.ch).

Weitere Informationen finden Sie auch unter [www.weg-edu.ch](http://www.weg-edu.ch)

WE'G  
Feldstrasse 133, CH-8004 Zürich  
Telefon 01 247 78 10  
E-mail [zuerich@weg-edu.ch](mailto:zuerich@weg-edu.ch) [www.weg-edu.ch](http://www.weg-edu.ch)

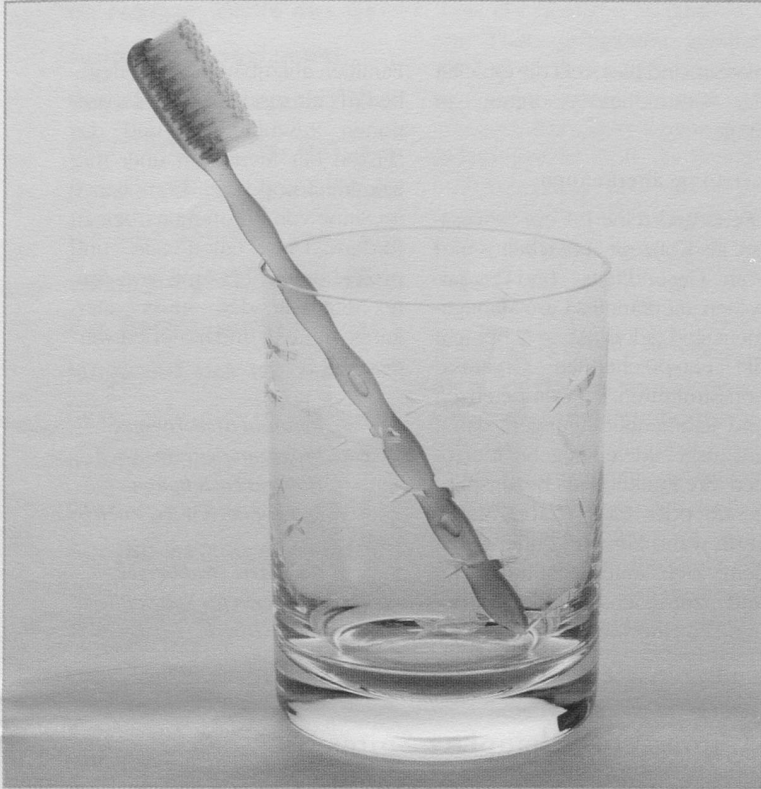
Mühlemattstrasse 42, CH-5001 Aarau  
Telefon 062 837 58 58  
E-mail [info@weg-edu.ch](mailto:info@weg-edu.ch) [www.weg-edu.ch](http://www.weg-edu.ch)

### Kostenrechnung

*Die Einführung der Verordnung über die Kostenermittlung und die Leistungserfassung in den Spitälern und Pflegeheimen (VKL) auf den 1. Januar 2003 ist für die Spitex zwar nicht verbindlich, richtungsweisend ist sie jedoch allemal. Insbesondere dann, wenn die Kosten zwischen Pflegeheimen und Spitex vergleichbar werden sollen. Im Weiteren wird es für künftige Verhandlungen mit Krankenversicherern unabdingbar sein, mit einer flächendeckenden Einführung der Kostenrechnung die Vollkosten in den Spitex-Organisationen nachzuweisen. Seit Herbst 2002 liegt das Finanzmanual des Spitex Verbandes Schweiz vor, das mittlerweile von Santésuisse anerkannt wurde. Ziel ist es, mit einem koordinierten Vorgehen der Spitex-Kantonalverbände, die Einführung der Kostenrechnung weiter voranzutreiben.*

## schale und dem Zahnglas?

## In Kürze



Mit einem Standard Wochenkehr kann die Qualität der hauswirtschaftlichen Leistungen verbessert und vereinheitlicht werden.

Bereich qualitativ hochstehende Arbeit verrichtet wird. Das bedeutete, es müssen klare Regeln vorliegen, die transparent sind und überprüft werden können.

Im vergangenen Frühling wurde deshalb eine Fortbildung für alle Hauspflegerinnen und Haushelferinnen zum Thema: «Der Wo-

chenkehr in der Spitex» organisiert. Als Referentin konnte Heidi Hofmann, Berufsschullehrerin mit reicher Spitex-Erfahrung, gewonnen werden. Diese Fortbildung beinhaltete folgende Punkte:

- Unterschied zwischen fremdem und eigenem Haushalt
- Was ist Schmutz? Wie wird Sauberkeit definiert?
- Was gehört zur Sicht- und Unterhaltsreinigung?
- Einsatz der Reinigungsmittel
- Hygiene im Haushalt

Einen Monat später fand für alle Hauspflegerinnen und Haushelferinnen ein Workshop zu diesem Thema statt. Die Teams wurden durchmischt und in Gruppen eingeteilt. Ihre Aufgabe war es, mit dem nun bestehenden theoretischen Hintergrund festzuhalten, welche Arbeits- und Reinigungsmittel nötig sind, um eine Wohnung sauber und effizient zu reinigen. Zudem mussten sie definieren, welche Arbeiten ein Wo-

chenkehr in folgenden Räumen umfasst: Bad, Dusche, WC / Küche / Wohn- und Schlafzimmer (Korridor).

Nach regen Diskussionen und Auseinandersetzungen wurden die Ergebnisse im Plenum vorgestellt. Die Ergebnisse bildeten die Grundlage für die Erarbeitung eines Standards.

### Positive Rückmeldungen

Seit rund einem halben Jahr wird nun in der Spitex Frauenfeld der Wochenkehr nach diesem Standard ausgeführt. Dadurch wurde die Qualität unserer Arbeit verbessert und vereinheitlicht. Rückmeldungen von Haushelferinnen bestätigen, dass es richtig und notwendig ist, auch im hauswirtschaftlichen Bereich die Mitarbeiterinnen zu schulen und gemeinsame Richtlinien festzuhalten.

Auch aus dem Arbeitsalltag bringen die Mitarbeiterinnen immer mehr positive Rückmeldungen. Die Mitarbeiterinnen können sich bei Unklarheiten auf diesen verbindlichen Standard berufen. Ein Beispiel aus der Praxis: Eine Mitarbeiterin erhielt von einer Kundin den Auftrag, das Brotkörbli mit der Bade-Bürste zu reinigen. Sie konnte sich mit Hilfe des Standards klar abgrenzen und sich auf unsere Richtlinien berufen. Anschliessend kam sie freudestrahlend ins Büro und stellte fest: «Ich habe am Anfang den Sinn dieses Standards nicht erkannt. Jetzt bin ich froh, dass ich mich in solchen Situationen auf dieses Papier berufen und mich damit abgrenzen kann.» Wenn aus triftigen Gründen vom Standard abgewichen werden muss, wird dies in der Kundendokumentation festgehalten.

Es wurde viel Zeit für die Erarbeitung dieses Standards aufgewendet. Die Rückmeldungen bestätigen, dass es sich gelohnt hat. Die Akzeptanz bei den Mitarbeiterinnen ist zusehends gegeben und die Kundinnen sind erfreut und befriedigt über die klaren Informationen. □

### Standard zur Pflege psychisch Kranker

(FI) Im Rahmen einer Diplomarbeit zum Höheren Fachdiplom Gemeindepsychiatrische Pflege hat die Pflegefachfrau Annemarie Aschwanden zusammen mit Mitarbeiterinnen zweier Zürcher Spitex-Vereine einen Standard zum Thema psychisch kranker Menschen in der Spitex erarbeitet. Es handelt sich dabei um verbindliche Rahmenbedingungen für die Mitarbeiterinnen zweier Spitex-Vereine, die dazu beitragen sollen, eine qualitativ einwandfreie Pflege psychisch kranker Menschen zu gewährleisten. Der Standard besteht nach klassischem Muster aus einer detaillierten Standardaussage sowie differenzierten Struktur-, Prozess- und Ergebniskriterien. Auf Wunsch kann der Standard (inkl. Erläuterungen) auf einer Diskette für Fr. 20.– bei der Autorin (annemarie.aschwanden@brunaline.ch) bezogen werden. □

### Qualitätsbericht 2003

Die Spitex-Organisationen müssen für 2003 keinen standardisierten Qualitätsbericht ausfüllen. Anstelle der individuellen Berichte reicht die Paritätische Kommission «Qualität» Spitex – Santésuisse (ParKo) dem BSV ihren Qualitätsbericht 2003 ein. Das Papier, einsehbar auf der SVS-Webseite, zeigt den Weg der künftigen Qualitätssicherung für die Spitex auf. Die Spitex-Organisationen haben die Ergebnisse ihrer Qualitätsbestrebungen trotzdem in schriftlicher Form festzuhalten, z. B. im Rahmen des Jahresberichts. □

### Heidi Gafner verlässt den SVS

Nach achtjährigem Einsatz verlässt Heidi Gafner, Leiterin des Ressorts Qualität, das Zentralsekretariat des Schweizerischen Spitex Verbandes um eine neue Herausforderung zu suchen. Heidi Gafner hat u. a. das Qualitätsmanual wesentlich mitgeprägt. □

### Auszug

Aus dem «Standard Wochenkehr Küche» - Ergebniskriterien:

- Der Wochenkehr Küche sichert das Wohlergehen der Kundin, schafft ein gutes Wohnklima und schützt vor krankheitsbedingten Keimen.
- Alle Mitarbeiterinnen wissen, was zu einem Wochenkehr gehört und mit welchen Hilfsmitteln dieser ausgeführt wird.
- Die Kundin erhält, unabhängig von der Mitarbeiterin, immer die gleiche Dienstleistung zum gleichen Preis.