

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

**Herausgeber:** Spitex Verband Kanton Zürich

**Band:** - (2004)

**Heft:** 6

**Rubrik:** Aargau

### **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>**

Spitex-Verband Aargau, Bachstrasse 85b, 5001 Aarau, Telefon 062 824 64 39,  
Telefax 062 824 68 88, E-Mail spitexaargau@bluewin.ch, www.spitexag.ch

## Zwei Qualitätsprojekte im Bereich der Rückmeldungen

**In zwei Projekten befassen sich Qualitätsverantwortliche und Qualitätsbeauftragte mit Beschwerden resp. Reklamationen und mit Anspruchsgruppen-Feedback. Es berichtet Theres Matter, Leiterin der Spitex-Beratungsstelle des Gesundheitsdepartements des Kantons Aargau und Vorstandsmitglied (Ressort Qualität) des Spitex-Verbandes.**

«Qualitätsmanagement – das Richtige richtig machen» – das war im Herbst 2003 das Thema einer Tagung für Qualitätsverantwortliche auf Vorstandsebene und für Qualitätsbeauftragte auf Betriebsebene der Spitex-Organisationen. Referent war Philipp Schneider, Dozent und Leiter Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement der Berner Fachhochschule für Sozialarbeit (HSA). Er begleitet unsere Arbeit im Bereich der Qualität seit bald drei Jahren. Die Tagung zeigte mit 130 Teilnehmenden das grosse Interesse am Thema und machte deutlich, dass in den Spitex-Organisationen gute Arbeit geleistet wird. Es zeigte sich aber auch, dass noch Handlungsbedarf besteht und bei verschiedenen Fragen, wie z. B. Sinn und Zweck resp. Nutzen von Kundenbefragungen, Unsicherheiten vorhanden waren.

Aus der Diskussion und einer Befragung der Teilnehmenden ging hervor, dass der Umgang mit den verschiedenen Anspruchsgruppen ein zentrales Thema war und damit prioritär für unsere weitere Projekt-Planung. In Absprache mit unserem Experten entschieden wir uns für ein alternatives Vorgehen zur klassischen Kundenbefragung und machten für 2004 das Angebot von zwei

Qualitätsprojekten zu Norm 1 des Qualitätsmanuals:

1. Beschwerde- und Reklamationsmanagement
2. Anspruchsgruppen-Feedback

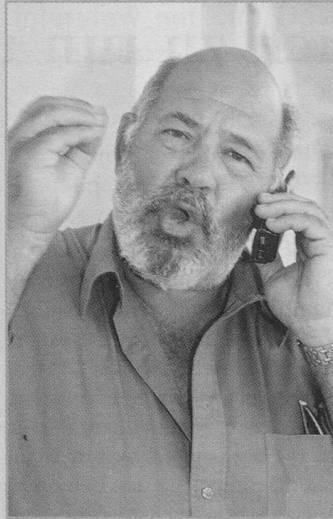
Qualitätsverantwortliche und Qualitätsbeauftragte von 34 Organisationen entschieden sich für die Durchführung eines der beiden Projekte in ihrer Organisation. In je drei Workshops wurden beide Gruppen unter der fachlichen Leitung von Philipp Schneider im Zeitraum von Mai bis November in das Thema eingeführt. Sie erhielten die fachlichen Grundlagen und die entsprechenden Instrumente vermittelt und wurden mit konkreten Anleitungen für die schrittweise Einführung in ihrer Organisation vorbereitet. Die Pilotphase wurde nach dem zweiten Workshop ausgelöst, so dass die ersten Erfahrungen gemeinsam ausgewertet und diskutiert werden konnten.

### Projekt Beschwerden

Theorie und Praxis sind sich einig, dass der richtige Umgang mit Reklamationen und Beschwerden für jede Organisation eine Herausforderung darstellt. Negative Rückmeldungen sind jedoch ein wichtiger Indikator zur Qualität der täglichen Arbeit. Die Tatsache, dass sich im Nonprofit-Bereich die Klienten letztlich in einer Abhängigkeit zum Leistungserbringer befinden und daher Kritik nur selten, indirekt oder verzögert einbringen, verlangt von allen Beteiligten eine hohe Sensibilität. Der konstruktive Umgang mit (negativen) Rückmeldungen wird daher zu einem entscheidenden Faktor im Nachweis der Qualitätsfähigkeit und dem Erreichen einer hohen Anspruchsgruppen-Zufriedenheit.

Ziele der Workshops waren, dass

- die Teilnehmenden in ihrer Organisation ein funktionierendes Beschwerde- und Reklamationsmanagement eingeführt haben.
- der konstruktive Umgang mit Fehlern und negativen Rückmeldungen innerhalb der Organisation geregelt und umgesetzt ist.



Der richtige Umgang mit Reklamationen und Beschwerden stellt für jede Organisation eine grosse Herausforderung dar.

- die erhaltenen Reklamationen zu den nötigen Verbesserungen geführt haben.

Die Teilnehmenden sahen sich in dem sechsmonatigen Prozess mit den verschiedensten Themen konfrontiert. Sie setzten sich persönlich und mit ihren Teams mit Fragen zu Werten und zur Fehlerkultur auseinander. Sie veränderten Abläufe, führten neue Unterlagen ein. In den Workshops bot sich jeweils Gelegenheit zum Austausch von erlebten «Knirschpunkten» und Erfolgserlebnissen. Auch waren es gute Möglichkeiten, sich gegenseitig zu motivieren.

### Projekt Anspruchsgruppen

Jede Spitex-Organisation ist bestrebt, ihre Leistungen zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu erbringen. Aber wie weiss man, ob dies zutrifft und die vermeintliche Zufriedenheit auch den Qualitätserwartungen aller Beteiligten entspricht? Dies ist nur möglich, wenn der Leistungserbringer die Meinung seiner Anspruchsgruppen kennt und anhand der erhaltenen Rückmeldungen Selbst- und Fremdwahrnehmung vergleichen kann. Verschiedene Pro-

jekte der HSA Bern, aber auch Erfahrungen anderer Kreise haben gezeigt, dass dies mit Anspruchsgruppen-Feedbacks erreicht werden kann. Praktisch heisst es, von spezifischen Anspruchsgruppen (z. B. Angehörige, HausärztInnen, HeimleiterInnen, KlientInnen mit Behinderungen) relevante Aussagen zur Qualität der eigenen Leistungserbringung zu erhalten. Gleichzeitig wird damit eine verstärkte Vernetzung und Beziehung zu den verschiedenen Anspruchsgruppen erreicht.

Ziele der Workshops waren, dass

- die Teilnehmenden in ihrer Organisation ein Anspruchsgruppen-Management eingeführt haben.

- sie damit die Erwartungen und Meinungen ihrer bestimmten Anspruchsgruppen bezüglich Qualität der erbrachten Leistungen in definierter Regelmässigkeit erfassen.
- die Rückmeldungen systematisch verarbeitet und notwendige Verbesserungen ausgelöst werden.

Die Teilnehmenden bestimmten in einem ersten Schritt die Anspruchsgruppen ihrer Organisation, bereiteten mit ihren Mitarbeitenden ein Anspruchsgruppen-Interview vor und führten es durch. In der anschliessenden internen Auswertung wurden mögliche Korrekturen und Verbesserungen diskutiert und vorbereitet.

### Positive Erfahrungen

Die Auswertung der Workshops beider Projekte war sehr positiv. Die Erfahrungen wurden als anspruchsvoll, aber durchwegs positiv bewertet. Die Teilnehmenden waren sich einig, dass mit dieser Arbeit in ihren Organisationen ein neuer Prozess in Gang gekommen, die Einführungsphase aber noch nicht abgeschlossen ist. Sie werden von uns weiterhin unterstützt und haben für ihre Fragen eine Anlaufstelle. Im Frühling 2005 ist für sie das Angebot einer ersten Netzwerk-Veranstaltung geplant. □