

# Thurgau

Objekttyp: **Group**

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

Band (Jahr): - **(2006)**

Heft 1

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.

Spitex Verband Thurgau, Rathausstrasse 30, Postfach, 8570 Weinfelden,  
 Telefon 071 622 81 31, Telefax 071 622 81 34, E-Mail info@spitextg.ch, www.spitextg.ch

## Die Spitex-Kundschaft im Kanton Thurgau ist sehr zufrieden

**Eine professionelle externe Kundenbefragung ergab: Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt in der Gesamtbeurteilung der Befragten bei 89% und gar 96% der Befragten würden ihre Spitex weiterempfehlen.**

(CL) Die Spitex-Kundschaft steht im Zentrum und erwartet eine qualitativ hochstehende Dienstleistung zu einem sozialverträglichen Preis. Wie es um diese Kundschaft und ihre Meinung zur Spitex steht, wollte der Spitex Verband Thurgau in einer erstmalig durchgeführten professionellen externen Kundenbefragung wissen. 12 (von 36) Spitex-Organisationen im Kanton Thurgau haben sich an der repräsentativen Befragung beteiligt. Rund 1600 Spitex-Kundinnen und -Kunden wurden schriftlich befragt.

Eines vorweg: Die Thurgauer Spitex-Kundschaft ist offensichtlich überaus zufrieden mit den Spitex-Organisationen. Die durchschnittliche Zufriedenheit liegt in

der Gesamtbeurteilung der Befragten bei 89% und gar 96% der Befragten (der höchste Wert in der Umfrage!) würden ihre Spitex weiterempfehlen. Dies ist ein sehr gutes Resultat, auch im Vergleich zu Befragungen in benachbarten Kantonen, wie der Geschäftsführer der mit den Befragungen beauftragten neutralen Beratungsfirma festhält.

### Gut informiert

In knapp 30 standardisierten, auf die Spitex zugeschnittenen Fragen, aufgeteilt in sechs Bereiche, konnten sich die Befragten äussern. Die Befragungen erfolgten anonym und wurden durch die externe Firma Npo Plus ausgewertet, die Spitex-Organisationen selber hatten keinen Zugriff auf die einzelnen Daten. Aufgrund der Resultate sind die Spitex-Kundinnen und -Kunden gut informiert: Durchschnittlich 88% finden, die Spitex sei gut erreichbar, der erste Einsatz erfolgte bei rund 95% innerhalb der erwarteten Frist und es wurde informiert, wo Fragen, Beschwerden und Lob angebracht werden konnten.

Auf vergleichbar hohem Niveau bewegt sich die durchschnittliche

Zufriedenheit bezüglich der Beratung und der Berücksichtigung persönlicher Bedürfnisse bei der Hilfe und Pflege der Kunden.

Eine relativ grosse Streubreite von rund 13 Prozentpunkten zwischen der höchsten und der tiefsten Bewertung erfahren hingegen die Antworten zur genügenden Information bezüglich Hilfsmittel und ergänzenden Spitex-Angeboten. Gar 15 Prozentpunkte Differenz bestehen bei der Aussage bezüglich der Zuständigkeit für Anliegen der Kunden. Hier besteht offenbar noch Verbesserungspotential.

Nicht weiter verwunderlich erscheint die tiefere Zustimmung von durchschnittlich 80% zur Frage bezüglich des Verständnisses, dass sich mehrere Mitarbeiterinnen um die Kundin oder den Kunden kümmern. Es kann vermutet werden, dass vor allem grössere Organisationen damit aus verständlichen Gründen tiefere Werte erreichen als kleinere Spitex-Betriebe.

### Umfeld einbeziehen

Durchschnittlich 85% der Befragten sind zufrieden mit dem Einbezug ihrer Angehörigen oder des sozialen Umfeldes bezüglich der Betreuung. Ob die Angehörigen in genügendem Masse miteinbezogen werden können, wird jedoch im Einzelfall mit rund 20% Differenz erstaunlich unterschiedlich bewertet. Aufgrund der Tatsache, dass ein beträchtlicher Teil der Spitex-Kundschaft

durch Angehörige oder Nachbarn und Freunde betreut werden, besteht hier allenfalls noch Handlungsbedarf.

Weitaus der grösste Teil der Kundinnen und Kunden befindet die Spitex-Abrechnung als verständlich und übersichtlich. Über die Rückerstattungsmöglichkeiten der Krankenversicherer wurde denn auch in über 85% der Fälle ausreichend informiert. Optimierungspotential besteht jedoch im Bereich von weiteren Finanzierungsmöglichkeiten wie Ergänzungsleistungen, Hilfenleistungen, Hilfenleistungen und Sozialhilfe: Vergleichsweise eher tief – zwischen 60 Prozentpunkte im Minimum und 85 Prozentpunkte im Maximum – liegt die Zufriedenheit in diesem Bereich.

### Sehr gute Noten

In der Gesamtbeurteilung erhält die Spitex sehr gute Noten. Die 12 Organisationen erzielten bei der erstmals durchgeführten externen Kundenbefragung mit einem Zufriedenheitswert von 89,1% ein sehr hohes Resultat. «Die Spitex-Kundschaft ist über alles gesehen offensichtlich sehr zufrieden mit ihrer Spitex», so das Fazit des Präsidenten des Spitex Verbandes Thurgau, Rechtsanwalt Matthias Hotz aus Frauenfeld: «Zufrieden ist auch der Spitex Verband Thurgau mit dieser ersten professionellen Befragung. Es ist denkbar, dass diese zukünftig in regelmäßigen Abständen wiederholt wird, weil erst damit eine Qualitätsverbesserung sichtbar wird.» □

## Arbeitsgruppe Umsetzung NFA

(CL) Im Zusammenhang mit der Neugestaltung des Finanzausgleichs und der Aufgabenteilung (NFA) zwischen Bund und Kantonen ergeben sich auch Veränderungen für die ambulante Hilfe und Pflege zu Hause. Denn mit dem neuen Finanzausgleich überträgt der Bund die bisherige Ausrichtung der finanziellen Unterstützung aus AHV-Geldern an die Kantone. Diese Tatsache hat Auswirkungen auf die Finanzierung der Spitex-Organisationen vor Ort, aber auch für den Spitex Verband Thurgau. Neben den Zuständigkeiten ändern sich auch Aufgaben und Verantwortung.

Aus diesem Grund hat der Thurgauer Regierungsrat und zustän-

dige Departementschef eine Arbeitsgruppe eingesetzt, die einen Vorschlag eines Finanzierungsmodells als Ersatz für die wegfallenden Bundessubventionen ausarbeiten soll. Unter der Projektleitung des Gesundheitsamtes arbeiten zwei Vertreter des Verbandes Thurgauer Gemeinden VTG sowie zwei VertreterInnen des Spitex Verbandes Thurgau mit. Gemeinsam sollen noch diesen Frühling Lösungsvarianten erarbeitet werden. Diese sollen neben der Ausgestaltung der zukünftigen kantonalen Finanzierung auch den administrativen Ablauf sowie die finanziellen Auswirkungen aufzeigen. Dabei soll der Fokus nicht zu eng und nicht nur bei der Finanzierung liegen. □

## Thurgauer Termine

### Mitgliederversammlung am 27. April

Die diesjährige Mitgliederversammlung findet am Donnerstag, 27. April 2006 in Weinfelden statt. Sie sind herzlich dazu eingeladen. Im Mittelpunkt wird neben den üblichen Vereinsgeschäften das Traktandum Ersatzwahlen in den Vorstand stehen. Vier zum Teil langjährige Vorstandsmitglieder treten zurück und auch die Position des Präsidiums ist neu zu besetzen. Der Vorstand des Spitex Verbandes Thurgau hat einstimmig beschlossen, der Versammlung als Nachfolge des Präsidenten aufgrund von Bewerbungen und nach verschiedenen Gesprächsrunden eine konkrete Person vorzuschlagen.