

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

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2008)

Heft: 4

Rubrik: Zürich

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 Kanton Zürich, Zypressenstrasse 76, 8004 Zürich,
Telefon 044 291 54 50, Telefax 044 291 54 59, E-Mail info@spitexzh.ch, www.spitexzh.ch

Verein Patientenstelle Zürich: Beratung und Unterstützung

Die Schnittstellenproblematik - unter anderem im Bereich Spitin/Spitex - ist ein wichtiger Grund für Ratsuchende, sich an die Patientenstelle zu wenden. Erika Ziltener, Leiterin Patientenstelle Zürich, stellt nachfolgend die Organisation und ihr Angebot vor.

Seit der Gründung 1979 setzt sich der Verein Patientenstelle Zürich für ein humaneres und fortschrittlicheres Gesundheitswesen ein, zeigt Handlungsbedarf auf, bietet Betroffenen individuelle Unter-

stützung im Durchsetzen der Rechte und fördert die Solidarität zwischen gesunden und kranken Menschen.

Für Patientinnen und Patienten ist die Spitex in vielen Fällen der Dreh- und Angelpunkt ihres sozialen Umfeldes. Bei der Spitex laufen die Fäden zusammen. So ist es sicher kein Zufall, dass sich Patientinnen und Patienten oder Angehörige bei der Patientenstelle melden, wenn die Anknüpfungspunkte instabil oder nicht geknüpft sind. Ein Beispiel: Herr K. musste sich ein künstliches Kniegelenk implantieren lassen. Zwar erholte er sich nach der Operation recht gut, aber die Wunde war bei Spitalaustritt noch offen und nässend. Die aufwändige Wundpflege – die Wunde musste zwei Mal im Tag versorgt

werden – wurde vom Hausarzt übernommen. Er liess sich von der Ehefrau des Patienten ablösen. Diese war überfordert – mit dem Resultat, dass sich die Wunde infizierte und Herr K. nochmals ins Spital musste.

Stolpersteine

Die Schnittstelle Spitin/Spitex zeigte sich einmal mehr als Stolperstein. Die Verantwortlichen des Spitals sicherten die fachgerechte Wundversorgung nicht, indem sie die Spitex informierten, und der Hausarzt glaubte, die komplexe Wundversorgung werde durch die Laienpflege von Frau K. fachgerecht gemacht. In der Folge klärte die Patientenstelle ab, weshalb die Verantwortlichen des Spitals die Spitex nicht involvierten und weshalb der Hausarzt die

Wundversorgung nicht in kompetente Hände übertrug.

Die Schnittstellenproblematik ist einer der häufigsten Gründe für Ratsuchende, sich an die Patientenstelle zu wenden. Oft zeigt sich, dass eine Lücke in der Informationskette zum Problem führte. Weitere Anfragen betreffen die Krankenversicherung (z. B. Bereich Psychiatrie-Spitex) oder die Rechnungsstellung nach BESA-System in den Pflegeheimen. Pflegefachpersonen ihrerseits wenden sich an die Patientenstelle bei Problemen in der Zusammenarbeit mit Hausärztinnen und Hausärzten oder wenn sich wichtige Fragen mit den Angehörigen von Spitex-Klientinnen resp. Klienten nicht klären lassen. In solchen Fällen kann eine unabhängige Stelle oft mehr erreichen, als wenn sich die Betroffenen um Lösungen bemühen. Schliesslich werden der Patientenstelle auch Fragen zum Angebot der Spitex gestellt. Gerne weisen wir jetzt zum Beispiel auf das neue Angebot der Nachtspitex hin.

Wettbewerb Spitex-Zeitung: Die glücklichen Gewinner

Der Kreuzworträtsel-Wettbewerb in der Spitex-Zeitung hat einen erfreulich grossen Anklang gefunden. Nach der Auslosung konnten die Preise den glücklichen Gewinnerinnen und Gewinnern übergeben werden.

(SC) Wie bereits im Schauplatz 3/2008 berichtet, hat uns die grosse Beteiligung am Wettbewerb in der Spitex-Zeitung ausserordentlich gefreut. Insgesamt sind 3977 richtige Antworten eingegangen. Wir freuen uns, die Gewinnerinnen und Gewinner bekannt zu geben: 1. Preis, ein Flyer Elektrotaxi im Wert von Fr. 4000.-; Alois Frey, Urdorf; 2. Preis, 1 Gutschein für eine Übernachtung mit Abendessen im UTO Kulm im Wert von Fr. 330.-; Lucia Krieg, Zürich; 3. Preis, 4 Gutscheine für SILO 8 Karl's Kühne Gassenschau im Wert von Fr. 250.-; Bernhard und

Gertrud Egg-Gerber, Elgg; 4. bis 10. Preis, je 1 DVD «Die Herbstzeitlosen» mit Stephanie Glaser im Wert von Fr. 25.-; Ursula Brändli, Binz; Esther Loosli, Urdorf; Erika Panday, Meilen; Brigitte Schenker, Zürich; Dora Stuber, Binz; Esther

Wolfensberger, Wetzikon; Clara Züst, Wetzikon.

Wir gratulieren allen Gewinnerinnen und Gewinnern ganz herzlich und wünschen ihnen viel Freude! □



Gewinner des Hauptpreises: Alois Frey mit Enkel Noah.

Dienstleistungen

Die Patientenstelle bietet Patientinnen und Patienten Rat und Unterstützung im gesamten Bereich des Gesundheitswesens und vertritt Ratsuchende sowohl bei möglichen Behandlungsfehlern wie auch bei Schlichtungsverfahren, bei Problemen mit Kranken-, Invaliden-, Unfall- oder anderen Versicherungen oder setzt Schadensansprüche durch. Den Mitgliedern der Patientenstellen wird juristische Beratung durch spezialisierte Anwältinnen und Anwälte geboten.

Beratungen sind für Mitglieder kostenlos; für Nichtmitglieder steht ein gebührenpflichtiges Telefon zur Verfügung. Zudem gibt die Patientenstelle in ihrem Vereinsbulletin wichtige Tipps und Informationen zum Gesundheitswesen. Werden Sie Mitglied, denn je grösser der Verein desto grösser sein Einfluss. Für weitere Infos: www.patientenstelle.ch/zueroich oder 044 361 92 56. □

Spitex-Dienste der Stadt Zürich, c/o Spitex Vitalis, Riesbachstrasse 59, 8008 Zürich, Telefon 058 404 47 47, Telefax 058 404 47 39, E-Mail info@spitex-vitalis.ch

Strategie 2014: Vorbereitung für Umsetzung weitgehend abgeschlossen

Seit Sommer 2006 wurde in acht Teilprojekten intensiv an der Vorbereitung für die Umsetzung der strategischen Schwerpunkte gearbeitet.

Im Sommer 2008 konnten die letzten der vor zwei Jahren in Auftrag gegebenen Konzepte abgenommen werden. Hier nun kurz zusammengefasst die wichtigsten Ergebnisse:

- **Nachtspitex und präventive Beratung:** Die Entwicklung der beiden neuen Dienstleistungen konnte termingerecht per 1. April 2008 resp. 1. Juli 2008 abgeschlossen werden. Über die Nachtspitex haben wir schon mehrfach berichtet, in einer der nächsten Nummern wird ein erster Erfahrungsbericht erscheinen. Ab Herbst 2008 werden alle 70-jährigen Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt Zürich zur Teilnahme an einer kostenlosen individuellen Präventionsberatung eingeladen, dazu im nächsten Schauplatz mehr.

- **Case Management und Dienstleistungsstandards:** Das Konzept eines Case Managements, das die Kundschaft in komplexen Situationen begleitet, ist erarbeitet und ein Projektleiter durch das städtische Kontraktmanagement eingestellt. Die Erarbeitung der Dienstleistungsstandards stellte sich als sehr aufwändige Aufgabe dar, hat die Spitex doch den Anspruch, diese durch Pflegewissenschaftlerinnen begleiten zu lassen auch, um so vergleichbar mit dem stationären Bereich zu werden. Aktuell liegen von den geplanten rund zwölf Standards drei vor: Bezugspflege, Inkontinenz und Assessment. Nicht nur die Erarbeitung ist anspruchsvoll, sondern auch die Implementierung in den sehr heterogenen Spitex-Organisationen der Stadt Zürich. Ebenso müssen weitere Standards entwickelt werden. Es ist daher geplant, eine neue Fachstelle aller Spitex-Organisationen einzurich-

ten, die in enger Zusammenarbeit mit den Qualitätsverantwortlichen der Zentren für die massgeschneiderte Umsetzung und die Weiterentwicklung sorgen wird.

- **Kernkompetenzen:** Dieses Teilprojekt befasste sich mit der Festlegung einer Grund- und Werte-haltung sowie der Sicherstellung der fachlichen Aus- und Weiterbildung. In den kommenden 18 Monaten sollen alle Mitarbeitenden im Rahmen von Schulungsveranstaltungen Gelegenheit erhalten, sich mit den Werten und Grundhaltungen in der Spitex Zürich vertieft auseinanderzusetzen. Für die Koordination und Entwicklung einer qualitativ hochstehenden Aus- und Weiterbildung wird eine weitere Fachstelle für alle Spitex-Organisationen empfohlen.

- **Innovationsmanagement:** Dieses Teilprojekt legt alle notwendigen Prozesse und Strukturen fest, die für die kontinuierliche Weiterentwicklung der Spitex Zürich (strategische Innovationen) notwendig sind. Zudem soll in den Zentren gefördert werden, dass die vielen guten Ideen der Mitarbeitenden wie auch von Kundinnen und Kunden aktiver aufgenommen werden. Eine einfache Internetplattform soll den Austausch über solche Ideen vereinfachen. Das Innovationsmanagement soll ab 2009 funktionieren.

- **Lobbying und Kooperation:** Seit längerem abgeschlossen sind die Arbeiten zum Thema Lobbying, das vor allem durch die Präsidien und Vorstände betrieben werden soll. Zum Thema Kooperation wurde eine Vorstudie abgeschlossen. Sie kam zum Schluss, dass

Kooperationen am besten über das gemeinsame Tun funktionieren. Als erstes soll nun die Schnittstelle Spitex-Spiti unter Einbezug der Ärzteschaft neu gestaltet werden, weil kürzere Spitalaufenthalte (u.a. wegen der Einführung von Fallpauschalen) eine weitere Flexibilisierung der Spitex notwendig sein wird, und das an sieben Tagen in der Woche!

Seit der Erarbeitung der Strategie vor vier Jahren haben sich die Rahmenbedingungen erneut verändert, und es gilt, neue Umwelttendenzen zu beachten. Dies führte zu einer Überprüfung der strategischen Schwerpunkte im letzten Herbst, wie bereits berichtet. Zu diesen Themen werden in den kommenden Monaten neue Studien gemacht, über die dann wieder informiert wird. □

Die Spitex Zürich gibt sich einen neuen Auftritt

Die Vorgaben für die neue Werbung waren klar: Sie musste frisch und nah bei den Menschen sein sowie eine hohe Professionalität ausstrahlen.

Im Zusammenhang mit der Strategie 2014 war wichtig, nicht nur inhaltlich an der Umsetzung der Schwerpunkte zu arbeiten, sondern auch alle Interessierten periodisch über den Fortschritt der Arbeiten zu informieren. Insbesondere die Einführung neuer Dienstleistungen – Nachtspitex und präventive Beratung – mussten einem breiten Publikum bekannt gemacht werden.

Die bisher verwendeten Informationsflyer waren sehr unterschiedlich gestaltet, auch das in den letzten Jahren verwendete Sujet «Tandem» eignete sich nicht so recht für eine Werbekampagne. Mit Unterstützung einer Werbeagentur wurde deshalb nach einem neuen Auftritt gesucht, der frisch

und nah beim Menschen sein und doch eine hohe Professionalität ausstrahlen sollte. Wir stellten rasch fest, dass es nicht ausreicht, nur neue Dienstleistungsflyer und einen Spitexletter zu verteilen. Eine Plakataktion und auch Insetrate sollten die nötige Aufmerksamkeit erreichen.

Als von der Stadt beauftragte Spitex-Organisationen hatten wir die Möglichkeit, im Frühjahr die für die Stadt reservierten Aushänge während zwei Wochen zu benutzen. Aufgrund der Erfahrungen mit Werbeaktionen anlässlich des jährlichen Spitex-Tages konnten wir mit der VBZ verhandeln und zu günstigen Tarifen die Tram-aushänge realisieren. Die Dachbeschriftung auf einem Cobratram ergänzte die Aktion.

Bis im Spätherbst machen wir nun mit Inseraten in den hauptsächlich in Zürich gelesenen Zeitungen auf die Vielfalt der Spitex aufmerksam. Im Laufe der Arbeiten haben wir auch unseren generellen Dienstleistungsprospekt kritisch überprüft und festgestellt,

dass er nach rund fünf Jahren ebenfalls erneuerungsbedürftig ist. Genauso wie die Tarifordnung der Stadt, die ebenfalls ein «Facelifting» und eine etwas lesefreundlichere Gestaltung erhielt.

Gleichzeitig kam der Wunsch auf, für das bisher verwendete, eher schwerfällige «Spitex-Dienste der Stadt Zürich» eine neue, modernere und kürzere gemeinsame «Marke» zu finden. Man entschied sich für «Spitex Zürich», das nun auf den ebenfalls «renovierten» Visitenkarten und Briefvorlagen erscheint. Um die Verbundenheit mit der Stadt Zürich auch optisch zu betonen, erscheint «Spitex Zürich» blau hinterlegt, und zwar mit dem offiziellen «Züri-Blau», das leicht vom Spitex-Blau abweicht.

Die ganze Neugestaltung des Auftritts wäre ohne die tatkräftige Unterstützung aller Organisationen bei der Suche nach Spitex-Kundinnen und -Kunden, die sich als Fotomodelle eignen, nicht möglich gewesen. Allen nochmals ein grosses Dankeschön für die vielen tollen «Models». □