

**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:** 6

**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](mailto:info@spitexzh.ch), [www.spitexzh.ch](http://www.spitexzh.ch)

## Muster-Leistungsvereinbarung für Zusammenarbeit mit Spezial-Dienst

**Der Spitex Verband Kanton Zürich hat zusammen mit einer Fachgruppe von Spitex-Mitarbeitenden und Fachleuten von Onko Plus, der Stiftung für mobile Onkologie- und Palliativ-Pflege, eine Muster-Leistungsvereinbarung erarbeitet.**

(FI) Seit anfangs Januar 2008 gelten für alle Spitex-Organisationen im Kanton Zürich die «Richtlinien über das Leistungsangebot und

die Qualität der Leistungserbringung der Spitex-Organisationen» gemäss Artikel 59 des Gesundheitsgesetzes.

Die Richtlinien schreiben unter anderem klar vor, dass auch die Leistungserbringung an kranken Kindern, Krebskranken und Personen mit psychiatrischen Diagnosen erbracht werden müssen. Es steht den Spitex-Organisationen frei, solch spezialisierte Dienstleistungen entweder mit entsprechend qualifiziertem Personal im eigenen Betrieb zu erbringen oder eine Leistungsvereinbarung mit einem entsprechend spezialisierten Dienst abzuschliessen.

Auf vielfachen Wunsch hat der Spitex Verband Kanton Zürich zusammen mit einer Fachgruppe von Spitex-Mitarbeitenden aus dem ganzen Kanton und Fachleuten von Onko Plus, der Stiftung für mobile Onkologie- und Palliativ-Pflege, eine solche Muster-Leistungsvereinbarung erarbeitet. In der Leistungsvereinbarung werden neben der Zielumschreibung auch die rechtlichen Grundlagen, das Dienstleistungsangebot und die Grenzen der Leistungserbringung kurz und prägnant umschrieben.

Ausserdem werden Zusammenarbeit und Verantwortlichkeiten zwischen der Spitex-Organisation als

Auftraggeberin und Onko Plus als Auftragnehmerin und der Bereich Finanzen geregelt. Integrierter Bestandteil der Vereinbarung sind die Dokumente Leistungsrahmen und Einsatzkriterien der Onko Plus, ein Schema «Prozessablauf bei Anmeldung» und sog. Intake-Kriterien, welche die Kontaktaufnahme und Zusammenarbeit mit Onko Plus beschreiben.

Die Muster-Leistungsvereinbarung kann als Word-Dokument auf unserer Homepage [www.spitexzh.ch/Download](http://www.spitexzh.ch/Download) herunter geladen und bei Bedarf auf die eigenen Bedürfnisse angepasst werden. □

## Sponsoring-Vertrag mit der Zürcher Kantonalbank

(SC) Erfreulicherweise konnte der Spitex Verband Kanton Zürich mit der Zürcher Kantonalbank (ZKB) als Hauptsponsor ab 2009 eine zweijährige Sponsoring-Partnerschaft eingehen. Unter anderem wird der ZKB damit eine Vorzugsstellung in Auftritt und Kommuni-

kation garantiert. Im Rahmen der vertraglich fixierten Leistungen des Spitex Verbandes bezahlt die ZKB einen namhaften jährlichen Betrag. Die ZKB erhält die Option, den Sponsoring-Vertrag für drei weitere Jahre zu verlängern. □

## Überarbeitung Reglement Mitgliederbeiträge

(SC) Wie bereits an der Mitgliederversammlung angekündigt, werden wir das aktuelle Beitragsreglement überprüfen und auf den 1. Januar 2010 anpassen. Gleichzeitig sollen die Mitgliederkategorien entsprechend überarbeitet werden. Eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Vertretungen des Spitex Verbandes sowie grossen, mitt-

leren und kleinen Spitex-Organisationen, hat ihre Arbeit im November aufgenommen und wird verschiedene Varianten prüfen. Ein definitiver Vorschlag soll der Mitgliederversammlung am 18. Juni 2009 unterbreitet werden. Über weitere Einzelheiten werden wir die Organisationen zu Beginn des nächsten Jahres informieren. □

## Betriebsferien bis 2. Januar 2009

Die Geschäftsstelle des Spitex Verbandes Kanton Zürich bleibt ab Montag, 22. Dezember 2008 bis und mit Freitag, 2. Januar 2009

geschlossen. Ab Montag, 5. Januar 2009 sind wir wieder zu den gewohnten Bürozeiten für Sie erreichbar. □

## Oda Gesundheit feierte den ersten Geburtstag

(FI) Vor ziemlich genau einem Jahr hat die Organisation der Arbeitswelt Gesundheit Zürich (Oda G ZH) ihre Tätigkeit aufgenommen. Die Geschäftsleiterin Andrea Müller und der Vorstand – der Spitex Verband Kanton Zürich ist darin vertreten – blicken auf ein intensives Jahr zurück. Die wichtigsten Ergebnisse wurden am 27. November an der Delegiertenversammlung präsentiert. Das

Budget 2009 wurde zusammen mit den Schwerpunkten für das zweite Geschäftsjahr vorgelegt. Zu diesen Schwerpunkten gehört das Projekt «Umsetzung Bildungsverordnung Fachfrau/Fachmann Gesundheit». Das Projekt wird für alle Beteiligten eine grosse Herausforderung bedeuten. Für Auskünfte, Arbeitspapiere und Hintergrundinformationen siehe Internet: [www.oda-g-zh.ch](http://www.oda-g-zh.ch). □

## Soll-Arbeitszeiten 2009

Ab sofort stehen die Soll-Arbeitszeiten auf [www.spitexzh.ch/](http://www.spitexzh.ch/)

download (Administration) zum Herunterladen zur Verfügung. □

## Stelleninserate im Schauplatz Spitex

Alle Mitgliedorganisationen der Spitexverbände Zürich, Aargau, Appenzell Ausserrhoden, Bern, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen und Thurgau können im Schauplatz Spitex Stelleninserate zu einem Spezialpreis platzieren.

Der Richtpreis für 1/4 Seite beträgt Fr. 300.–. Für die Anpassung von Dateiformaten und die Umgestaltung von Vorlagen muss ein kleiner Mehraufwand verrechnet werden.

**Auskünfte erteilt die Geschäftsstelle des Spitex Verbandes Kanton Zürich, Tel. 044 291 54 50, E-Mail [info@spitexzb.ch](mailto:info@spitexzb.ch)**

Spitex Zürich, c/o Spitex Zürich-Ost, Riesbachstrasse 59, 8008 Zürich,  
Telefon 058 404 47 47, Telefax 058 404 47 49, E-Mail neumuenster@spitex-zuerich.ch

## Dienstleistungsstandards als wichtiges Instrument der Zukunftssicherung

**Im Rahmen der Spitexstrategie 2014 laufen verschiedene Teilprojekte. Eines dieser Teilprojekte hat zum Ziel, anerkannte und aktuelle Dienstleistungsstandards zu erarbeiten.**

(Mrs) Der Generationenwandel akzentuiert den Trend, möglichst lange zu Hause zu verbleiben, auch bei Krankheit oder Behinderung und im Alter. Somit ist davon auszugehen, dass die Nachfrage nach Spitex-Leistungen steigen wird. Der Spitexstrategie 2014 liegt die Vision zugrunde, den Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Zürich dabei eine gute Lebensqualität in den eigenen vier Wänden bis an das Lebensende zu ermöglichen.

Um die Spitexstrategie 2014 umsetzen zu können, wurden strate-

gische Ziele, Massnahmen und daraus abgeleitete Teilprojekte formuliert. Eines dieser Teilprojekte hat zum Ziel, anerkannte und aktuelle Dienstleistungsstandards zu erarbeiten, die in allen Spitex-Organisationen der Stadt Zürich verbindlich angewandt werden. Damit soll erreicht werden, dass

- die Kundenbetreuung und die Kundenorientierung optimiert werden;
- einheitliche Dienstleistungen allen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt zur Verfügung stehen, unabhängig von ihrem Wohnquartier;
- das Qualitätsmanagement optimiert wird.

### Unterschiedliche Prioritäten

Erstellt werden Standards zu:

- Verfügbarkeit der Dienstleistungen
- Assessment
- Hilfe- und Pflegeprozess
- Hilfe- und Pflegeplanung
- Hilfe- und Pflegeleistungen.

Verschiedene Standards sind schon erstellt oder werden laufend entwickelt.

Im Sinne einer baldmöglichsten Nutzung des Erarbeiteten werden die einzelnen Standards laufend eingeführt. Die Einführung kann nicht in jedem Zentrum gleich sein, da je nach Zentrum und Organisation von unterschiedlichen Ausgangslagen und unterschiedlichen Prioritäten ausgegangen werden muss.

### Neue Fachstelle

Auf den Frühling 2009 wird eine gesamtstädtische Fachstelle Qualität geschaffen, die alle Spitex-Organisationen in der Stadt Zürich bei der Einführung und Umsetzung der Veränderungen in Bezug auf die Qualitätsentwicklung der Dienstleistungen unterstützt und die verschiedenen Anstrengungen koordiniert.

Die Fachstelle soll die Zentren unterstützen:

- Bei der Selbstevaluation

- Bei der Vereinbarung von individuellen Zielen
- Bei der Umsetzung der Massnahmen zur Erreichung der individuellen Ziele
- Bei der Weiterentwicklung / Pflege der Standards.

### Enge Zusammenarbeit

Die Fachstelle wird mit einer Fachperson besetzt werden, die eng mit den Mitarbeitenden der Spitex-Organisationen zusammenarbeitet, die für diese Aufgabe zuständig sind. Denn diese Mitarbeitenden kennen den Bedarf der Organisationen und ihrer Kundinnen und Kunden, sie erkennen am besten, was 1. notwendig, 2. sinnvoll und 3. wünschenswert ist und können diese drei Anspruchsniveaus unterscheiden. Damit ist sichergestellt, dass die Einführung der Standards pragmatisch und praxisnah mit dem grösstmöglichen Nutzen für die Kundschaft, die Organisationen und Mitarbeitenden geschieht. □

## Umgang mit Sucht – immer wieder ein kontroverses Thema

**Im Umgang mit Sucht ist die Erarbeitung einer Grundhaltung der Organisation wichtig, um Mitarbeitenden Leitlinien mitgeben zu können für ihr tägliches Handeln bei Kundinnen und Kunden, die von einer Suchtproblematik betroffen sind.**

(CB) Wie gehen wir als Fachpersonen mit Kundinnen und Kunden um, die an einer Suchtproblematik leiden? Unterstützen wir die Sucht, indem wir ihnen den «Stoff» besorgen resp. Abfälle (leere Flaschen, volle Aschenbecher) entsorgen? Wie stehen unsere Fachfrauen da in den Augen der aufmerksamen Quartierbewoh-

ner und Ladenbesitzer? Ist es ethisch vertretbar, ein krankmachendes Verhalten zu unterstützen? Diese und viele andere Fragen beschäftigen immer wieder im Umgang mit Kundinnen und Kunden mit einer Suchtproblematik.

Die leitenden Mitarbeiterinnen verschiedener Spitex-Organisationen der Stadt Zürich setzten sich an einer intensiven Weiterbildung zum Thema Sucht mit diesen Fragen auseinander. Unter kompetenter Anleitung von Fachfrauen der Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme wurde zuerst die Fragestellung aus verschiedenen Blickwinkeln – medizinisch, ethisch, aber auch statistisch – beleuchtet. Schnell zeigte sich, dass es keine allgemein gültige, richtige oder falsche Verhaltensweise gibt. Was als richtig und falsch betrachtet wird, ist stark

von den ethischen Grundwerten der Entscheidungsinstanzen geprägt.

Deshalb bestand ein wesentlicher Anteil der Arbeit an diesem Tag im Festlegen, welche Grundhaltung die beteiligten Organisationen in diesen Fragen einnehmen. Wie stark wird zum Beispiel selbstverantwortliches Handeln der Kundschaft akzeptiert und wo sind diesem zum Schutze der Betroffenen und der Spitex-Mitarbeitenden Grenzen zu setzen? Es braucht diese explizite Auseinandersetzung mit solchen Fragen und auch eine Reflektion der eigenen Haltung, um auf sachlicher Ebene abwägen zu können, welche Leitlinie den Basismitarbeitenden für ihr tägliches Handeln mitgegeben werden kann.

Im Anschluss an den Weiterbildungstag wurde die erarbeitete und vereinbarte Grundhaltung in Leitsätzen und Richtlinien fest-

gehalten. Themen sind nicht nur, wie wir mit Menschen mit Suchtproblemen umgehen, sondern auch, wo unsere Grenzen liegen und wie wir uns in diesen Fragestellungen mit weiteren Personen im Umfeld vernetzen. Daraufhin wurden alle Mitarbeitenden durch die Fachfrauen der Zürcher Fachstelle für Alkoholprobleme zu diesem Thema geschult, ein Unterfangen, das bei den rund 700 beteiligten Mitarbeitenden einige Monate dauerte.

Den Verantwortlichen ist klar, dass mit dieser einmaligen Aktion zwar eine gute Grundlage für die künftige weitere Bearbeitung des Themas gelegt wurde, dass das Thema aber in den einzelnen Teams an konkreten Einzelfällen immer wieder aufgegriffen werden muss, um so die Professionalität unseres Handelns weiterhin zu sichern. □