

**Zeitschrift:** Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich  
**Herausgeber:** Pro Senectute Kanton Zürich  
**Band:** 6 (1998)  
**Heft:** 1

**Artikel:** Qualität wird grossgeschrieben in der Spitex  
**Autor:** Burgstaller, Heinz  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-818483>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 16.07.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



# QUALITÄT wird grossgeschrieben in der Spitex

Foto: B. Künzi, Zürich

*Zufriedene Kundinnen und Kunden, zufriedene Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, zufriedene Geldgeber und ein zufriedenes Umfeld – so lautete das Motto des Startmeetings zum Thema «Qualität» der Spitex-Dienste Winterthur am 15. Januar 1998 in Winterthur. Die Spitex-Dienste in der Stadt Winterthur umfassen die beiden städtischen Dienste Hauspflege und Gemeindekrankenpflege sowie die Haushilfe von Pro Senectute Kanton Zürich.*

Zufriedene Gesichter und angeregte Gespräche über die Qualität in Pflege und Hauswirtschaft. Auf diesen Nenner lässt sich das Resultat der Veranstaltung bringen, die Mitte

Januar in der alten Kaserne in Winterthur stattgefunden hat. Über 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Haushilfe, Hauspflege und Gemeindekrankenpflege folgten der Einladung

\* Heinz  
Burgstaller,  
Zürich

Wie zieht man eine Hose an? Eine Frage, die zum Spitex-Alltag gehört.  
(Rosmarie Mafli, Leiterin Haushilfe und Cornelia Kaya, Hauspflegerin)



zu einem gemeinsamen Startmeeting von Pro Senectute Kanton Zürich und der Stadt Winterthur.

### **Aufwertung der Frauenarbeit**

Gemeinsam möchten die Stadt Winterthur und Pro Senectute Kanton Zürich auf den Weg gehen und die Qualität sicherstellen, betonte Stadtrat Ernst Wohlwend in seiner Ansprache; in einigen städtischen Heimen sei das Qualitätsmanagement bereits mit Erfolg eingeführt worden. Die Präsidentin von Pro Senectute Kanton Zürich, Franziska Frey-Wettstein, begrüßte die Einführung des Qualitätsmanagements, da damit der Nachweis erbracht werden könne, dass eine gute Dienstleistung selbstverständlich sei. In der Spitex seien es überwiegend Frauen, die eine grossartige, aber vielerorts stille Arbeit leisteten, die dank dem Qualitätsmanagement in Zukunft besser gemessen und nachgewiesen werden könne. Dies wird gemäss Franziska Frey-Wettstein längerfristig zu einer Aufwertung der Frauenarbeit führen.

In Spielszenen stellten anschliessend einige der Mitarbeiterinnen Situationen aus dem praktischen Spitex-Alltag. Dabei wurden die vielfältigen Aspekte und Ansichten über die Qualität einer Dienstleistung offensichtlich. Das Konzept, das in diesem Jahr umgesetzt werden soll, wird durch eine Steuergruppe begleitet. In den Spitex-Zentren und -stützpunkten wird die Qualität mittels Qualitätskriterien laufend verbes-

sert und dem Bedarf der Kundinnen und Kunden angepasst.

### **Qualität wird messbar**

Ein Qualitätsmanagement ist dazu da, Produktivität und Effizienz der Dienstleistungen im Spitex-Bereich zu steigern. Es dient ebenso dazu, das Bewusstsein für Qualität zu fördern und den Standard zu überprüfen, damit die Qualität der Dienstleistungen systematisch verbessert werden kann.

### **Kundinnen und Kunden ...**

Im Mittelpunkt der Spitex-Arbeit steht der Kunde. Dabei gilt wie schon vor Einführung des Qualitätsmanagements die Devise «Der Kunde ist König». Der Kunde, das ist im Falle der Spitex sehr oft der ältere Mensch, der dank Spitex-Dienstleistungen so lange als möglich und sinnvoll in seiner eigenen Wohnung verbleiben kann. Damit wird nicht nur dem ureigenen Anliegen vieler Seniorinnen und Senioren nach einem Leben in der angestammten Umgebung Rechnung getragen. Parallel dazu können der öffentlichen Hand hohe Kosten, die bei einem Heimaufenthalt entstehen würden, erspart werden.

### **... sowie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter profitieren**

Vom Qualitätsmanagement werden auch die unmittelbaren Dienstleistungserbringer profitieren; ihr Bewusstsein für Qualität wird geför-

dert. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex-Organisation erhalten mit dem Qualitätssicherungssystem zudem ein direktes Instrument für laufende Verbesserungen der Arbeit. Dies erlaubt ihnen, ihre Dienstleistungen nicht nur optimal zu erbringen, sondern auch nachzuweisen.

Der gelungene Anlass motivierte die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Spitex-Dienste Winterthur, sich noch in vermehrtem Mass für die Qualität der Dienstleistungen zu engagieren.

*\*Heinz Burgstaller ist TQM-Coach (Total Quality Management). Seit 1996 führt er Qualitätsmanagement-Systeme in Spitex-Organisationen ein. Bei Pro Senectute Kanton Zürich ist er Leiter der Abteilung Projekt- und Organisationsberatung.*



Franziska Frey-Wettstein, Präsidentin des Stiftungsrates von Pro Senectute Kanton Zürich, und Stadtrat Ernst Wohlwend, Vorsteher Departement Soziales der Stadt Winterthur.

Fotos: Pro Senectute Kanton Zürich

## Qualitätsmanagement in der Spitex

Was in Produktionsbetrieben der Industrie schon lange Einzug gehalten hat, kommt jetzt auch auf die Spitex-Dienste zu - Qualität muss nicht nur gelebt, sondern immer mehr auch *nachgewiesen* werden. Mit Qualitätsmanagementsystemen wird die Qualität im Betrieb definiert, erfasst und so messbar gemacht. Dies bedeutet für viele Spitex-Trägerschaften eine besondere Herausforderung, wird doch hier nicht ein Produkt mit einer zum voraus festgelegten Qualität erzeugt. Sondern die Qualität entsteht laufend neu während dem Erbringen der Dienstleistungen.

Pro Senectute Kanton Zürich ist in der Beratung von Qualitätsmanagements in Spitex-Organisationen führend. Die von ihr eingesetzten Qualitätsmanagementsysteme definieren die Qualität nicht selber. Sie sind vielmehr als Methode zu verstehen, mit der Qualität definiert, gemessen und gefördert wird. Es sind die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sowie die Führungsgremien, die für ihren Betrieb die Qualitätskriterien festlegen müssen.

Für die Spitex empfehlen wir zwei geeignete Qualitätsmanagementsysteme, die sich ge-

genseitig ergänzen. Einerseits das PPM-System «Partizipatives Produktivitätsmanagement». Es basiert auf den Planungsschritten der Organisationsentwicklung. Andererseits das TQM «Total Quality Management», es fördert die Qualität umfassend und schliesst alle Bereiche des Betriebs mit ein.

Wir zeigen den Interessierten die beiden Systeme sowie das Vorgehen anhand von Beispielen aus der Beraterpraxis. Entscheidend ist, wieviel Zeit und Geld jede Spitex-Trägerschaft in die Umsetzung des Qualitätsmanagements investieren will. Für Einführung und Schulung in ein System sowie die Prozessbegleitung unterbreiten wir eine detaillierte Offerte. Wir unterstützen Sie in der Abwicklung und halten uns dabei an die Grundsätze der Organisationsentwicklung sowie die Vorgaben der Systeme. Qualitätsarbeit zu leisten ist für uns eine Selbstverständlichkeit.

Möchten Sie mehr über Qualitätsmanagementsysteme im Spitex-Bereich wissen?

Rufen Sie uns an: Tel. 01/422 42 55 und verlangen Sie Heinz Burgstaller.