

# SPITEX MAGAZIN

Fachzeitschrift von Spitex Schweiz | 4/2021 | August/September



Überall für alle

**SPITEX**  
Schweiz

FOKUS «Spitex und Qualität» Seite 14

## Spitex- Qualität hat viele Facetten

Qualität  
der Klienten-  
zufriedenheit

Qualität  
der Pflege-  
leistungen

Qualität des  
Medikamenten-  
managements

Qualität  
der Aus- und  
Weiter-  
bildung

Qualität der  
Hygiene

**DIENSTLEISTUNG** Viele Klientinnen und Klienten der Spitex leiden unter Hörverlust Seite 6  
**GESELLSCHAFT** Eine Profi-Schützin arbeitet Teilzeit im Personalwesen der Spitex. Seite 10  
**NETZWERK** Neue Zentren helfen Betroffenen von seltenen Krankheiten wie ALS. Seite 38

«Dank MediData werden unsere Rechnungen viel schneller bezahlt und wir sparen jeden Monat Hunderte von Franken beim Rechnungsversand.»

Möchten Sie Ihre Leistungsabrechnungen auch weiterhin elektronisch übermitteln?

Dann wechseln Sie jetzt von MediPort aufs neue MediData-Netz und profitieren von vielen Vorteilen!

Die Übermittlung der Bedarfsmeldung gemäss Forum Datenaustausch ist möglich.

Jetzt  
aufs neue  
MediData-Netz  
wechseln!

**MediData**

Für eine gesunde Entwicklung.

[www.medidata.ch](http://www.medidata.ch)

Zu Hause ist es am schönsten!



Ein wohnliches Pflegebett von Embru macht das möglich. **Kaufen** oder **mieten** – wir sind gerne für Sie da.

**Embru-Werke AG**  
Bettenfachgeschäft  
Rapperswilerstrasse 33  
CH-8630 Rüti ZH

T +41 55 251 15 15  
F +41 55 251 19 49  
bfg@embru.ch  
www.embru.ch

**embru**  
möbel ein leben lang

## Die Spitex-Qualität unter der Lupe



«Natürlich kostet Qualität, aber fehlende Qualität kostet mehr», sagte der Chemiker Hans-Jürgen Quadbeck-Seeger einst. Im Gesundheitswesen sind die Folgen besonders gross, wenn nicht auf Qualität geachtet wird. Gemeint sind damit nicht nur finanzielle Folgekosten von mangelhaften Leistungen, sondern vor allem auch menschliches Leid. Darum hat auch der Bundesrat beschlossen,

die Qualität im Gesundheitswesen unter die Lupe zu nehmen. Welche Folgen dies für die Spitex hat – beispielsweise durch den neuen Qualitätsvertrag mit den Versicherern – wird in dieser Ausgabe als Einleitung ins Fokusthema «Spitex und Qualität» erläutert. Daraufhin wird auf ein Qualitäts-Label genauso eingegangen wie auf das Potenzial von HomeCareData für datenbasiertes Qualitätsmanagement. Und es wird aufgezeigt, wieso Zufriedenheitsumfragen unter den Klientinnen und Klienten wichtig für die Qualität der Spitex sind.

Dass Qualität bei der Spitex viele Dimensionen hat, wird mit den verschiedenen Qualitäts-Auszeichnungen auf dem Titelbild dargestellt. Für die Mitwirkung an den Fotos zum Fokusthema danken wir der Spitex Region Landquart herzlich!

Weiter wird in dieser Ausgabe eine Profi-Schützin in den Reihen der Spitex vorgestellt. Es wird auf die Themen Hörverlust sowie seltene Krankheiten wie ALS eingegangen. Und die «5 Fragen» beantwortet ein Mitglied der Schweizer Fussball-Nationalmannschaft – aber passend zu einem Fachmagazin für die Gesundheitsbranche für einmal nicht ein Fussballer, sondern ein Physiotherapeut.

Ich wünsche Ihnen eine genauso informative wie spannende Lektüre des Spitex Magazins!

Kathrin Morf, Redaktionsleiterin

### 5 AUFTAKT

#### Dienstleistung

6 Hörverluste sind unter Spitex-Klienten häufig

#### Gesellschaft

10 Eine Profi-Schützin im Personalwesen der Spitex

#### Fokus «Spitex und Qualität»

15 Die Qualität bei der Spitex gerät in den Fokus

24 Der lohnenswerte Weg zum Qualitäts-Label

28 HomeCareData hilft beim Qualitätsmanagement

34 Klientenzufriedenheits-Befragungen im Fokus

#### Netzwerk

38 Neue Zentren für seltene Krankheiten entstehen

#### Dialog

45 «5 Fragen» an Physiotherapeut Nicolas Mathieu

#### Die Letzte

Titelseite: Spitex-Qualität kann nicht gesamthaft, sondern nur in Bezug auf verschiedenste spezifische Aspekte betrachtet werden. Einige davon sind aus dem Titelbild ersichtlich, das bei der Spitex Region Landquart aufgenommen wurde mit Vanita Wyssmann (rechts) und Margrit Aliesch. Bild: Leo Wyden



Smart, nützlich, gratis.

Die Spitex Magazin-App mit neuen Funktionen für Ihr Smartphone oder Tablet.



Informiert sein und mitreden:  
[facebook.com/SpitexSchweiz](https://facebook.com/SpitexSchweiz)



## Neue Impulse für Ihre ambulante Pflege

CAS Ambulante Psychiatrische Pflege – Start: September 2021  
 → NEU mit Kombinationsmöglichkeiten im CAS Hometreatment ZFB

CAS Akut- und Notfallsituation – Start: November 2021

Fachkurs Caring – Start: September 2021  
 Fachkurs Kognitive Verhaltenstherapie – Start: November 2021  
 Fachkurs Opfer von Gewalt erkennen und unterstützen – Start: Januar 2022  
 Fachkurs Pharmakologie – Start: Januar 2022

weiterbildung.gesundheit@bfh.ch  
 bfh.ch/gesundheitsweiterbildung

► Gesundheit

## HILFSMITTEL-MARKT

Praktische Hilfsmittel für mehr Lebensqualität



Wir freuen uns, Sie zu beraten!

Im Hilfsmittel-Markt Niederbipp finden Sie eine grosse Auswahl an praktischen Alltagshilfen für mehr Lebensqualität:

- Rollatoren und Rollstühle
- Betten und Matratzen
- Aufsteh- und Ruhesessel
- Notrufsysteme
- Und viele weitere Alltagshelfer



Leenrütimattweg 7, 4704 Niederbipp, 032 941 42 52  
[www.hilfsmittelmarkt.ch](http://www.hilfsmittelmarkt.ch)

Überall für alle  
**SPITEX**  
 Schweiz

# Bei uns finden Sie das passende Personal!

[spitexjobs.ch](http://spitexjobs.ch)

Der Stellenmarkt für Berufe im Spitexbereich

Betreiber:  
**WEBWAYS**  
 webways ag Basel

# Pflegeinitiative kommt vors Volk

Die Initianten ziehen die Pflegeinitiative nicht zurück, nun entscheidet am 28. November 2021 das Stimmvolk.

PI. Das Initiativkomitee hat am 18. Juni 2021 beschlossen, die Volksinitiative für eine starke Pflege («Pflegeinitiative») an die Urne zu bringen. Dies mit der Begründung, dass nicht alle Kernforderungen der Initiative im indirekten Gegenvorschlag des Parlaments berücksichtigt seien. Die Initiative hat wesentlich dazu beigetragen, dass die Stärkung der Pflege im Parlament Gehör fand. Entsprechend hat Spitex Schweiz einen grossen Teil der Forderungen immer unterstützt. Für die Zukunft müssen jedoch die politischen Gegebenheiten berücksichtigt werden: Selbst mit einer Annahme der Pflegeinitiative ist keine bessere Lösung garantiert – dies machten die harten Diskussionen rund um den indirekten Gegenvorschlag im Nationalrat und Ständerat deutlich. Das gleiche Parlament wird nach einem «Ja» er-

neut über die Umsetzung der Initiative auf Gesetzesstufe streiten und dabei nochmals die gleichen Kämpfe zu führen haben.

Der indirekte Gegenvorschlag greift die wichtigsten Anliegen der Initiative auf und beinhaltet grosszügige Massnahmen, um den bedrohlichen Fachkräftemangel rasch in Angriff zu nehmen und die Attraktivität des Pflegeberufs zu steigern:

- Ausbildungsbeiträge von insgesamt rund einer Milliarde Franken, davon ein Beitrag vom Bund in der Höhe von 469 Millionen Franken und ein gleichwertiger Beitrag der Kantone, zu welchem diese vom Parlament verpflichtet wurden.
- Die Berücksichtigung des erhöhten Pflegebedarfs von Personen mit komplexen

Erkrankungen sowie von Personen, die palliative Pflege benötigen.

Die Kompetenzerweiterung des Pflegefachpersonals: Bestimmte Pflegeleistungen können selbstständig abgerechnet und ohne ärztlichen Auftrag erbracht werden. Diese Massnahmen wären im Gegenvorschlag bereits verbindlich enthalten und die Finanzen dazu beschlossen. Eine zügige Umsetzung wäre möglich gewesen. Mit der Abstimmung über die Pflegeinitiative wird die Umsetzung dieser Massnahmen verzögert und ungewiss. Dies bedauern Spitex Schweiz und andere Leistungserbringerverbände.

Das Stimmvolk wird nun über die Initiative befinden. Der Bundesrat hat die Abstimmung auf den 28. November 2021 angesetzt. Bei einem Nein wird der Gegenvorschlag umgesetzt.

## Fachkräftebedarf in der Pflege mehrfach thematisiert

FH. Der Fachkräftebedarf in nicht universitären Pflegeberufen ist Anfang September 2021 gleich dreifach ein Thema:

Das Ziel des nationalen «Spitex-Tages» von Samstag, 4. September, besteht darin, zu zeigen, wie spannend, fachlich vielfältig und abwechslungsreich eine Tätigkeit bei der Spitex ist. Der Spitex-Tag bietet Gelegenheit für entsprechende Veranstaltungen, welche die Spitex-Organisationen nach ihren Wünschen und Bedürfnissen frei gestalten können, zum Beispiel für einen «Tag der offenen Türen», einen «Tag mit einer Pflegefachfrau» oder einen «runden Tisch mit lokalen Politikern». Spitex-Organisationen können die von Spitex Schweiz zur Verfügung gestellten Kommunikationsmittel (vgl. z.B. Plakat rechts) im Extranet herunterladen, gemäss ihren Bedürfnissen anpassen und für ihre regionale Kommunikation einsetzen.

Mit Spannung erwartet die Pflegefachwelt den von der Gesundheitsdirektorenkonferenz GDK und OdASanté erarbeiteten «Nationalen Versorgungsbericht für die nicht universitären Gesundheitsberufe 2021», der am Montag, 6. September, anlässlich einer Medienkonferenz vorgestellt wird. Der umfassende Bericht liefert Kennzahlen und Daten betreffend den Nachwuchsbedarf und enthält «Massnahmen zur Personalsicherung auf nationaler Ebene». Der letzte Versorgungsbericht ist im Jahr 2016 publiziert worden.

Und schliesslich widmet sich die Fachtagung von Spitex Schweiz am Mittwoch, 8. September, dem Thema «Spitex – Attraktive Arbeitgeberin heute und morgen. Was muss die Spitex tun, um eine attraktive Arbeitgeberin zu bleiben? Und was muss sie tun, um angesichts des drohenden Fachkräftemangels auch als solche wahrgenommen zu werden?» Der Anmelde-



schluss für die Fachtagung, die im Stadion Wankdorf in Bern stattfinden wird, ist der Montag, 30. August 2021.

<https://fachtagung.spitex.ch>

Bericht vom Premiumpartner

Roger Demarmels Ohren werden von Hörakustik-Meisterin Patricia Arab-Seeger von Neuroth untersucht. Bild: Leo Wyden



## «Ich bin nicht zu jung für Hörgeräte, ich brauche sie dringend»

Roger Demarmels aus Riom GR, 48, lebte jahrelang mit einer Hörbeeinträchtigung, ohne etwas dagegen zu unternehmen. Nun rät er anderen Betroffenen, sich sofort Hilfe zu suchen. Bei der Bekämpfung der vielen unbehandelten Hörverluste spiele auch die Spitex eine wichtige Rolle, sagt derweil Patricia Arab-Seeger, Hörakustik-Meisterin bei Neuroth.

Roger Demarmels konnte wegen seiner Schwerhörigkeit jahrelang die Gespräche seiner Familie, die Diskussionen seiner Angestellten und die Geräusche des Waldes kaum mehr wahrnehmen – und holte sich dennoch keine Hilfe durch einen Spezialisten. «Ich war der Überzeugung, dass ich zu jung war für ein Hörgerät», sagt der 48-jährige Bündner heute.

**Die Spezialistin: «Auch Jüngere sind häufig betroffen»**  
«Menschen mit Hörverlust sind alles andere als allein mit ihrem Problem», betont Hörakustik-Meisterin Patricia Arab-Seeger. Seit zwölf Jahren leitet sie die Churer Filiale des Hörakustikunternehmens Neuroth (vgl. Infokasten).

Laut der Weltgesundheitsorganisation WHO sind rund 16 Prozent aller erwachsenen Europäerinnen und Europäer von einer Hörminderung betroffen. Weil das Gehör gemeinsam mit seinem «Besitzer» altert, lebt jede dritte Person im Alter von über 60 Jahren mit einem Hörverlust. Das immer mehr Menschen immer älter werden, ist darum auch der Hauptgrund für die steigende Zahl der Hörprobleme. Dies bedeutet nun aber nicht, dass jüngere Menschen «zu jung für Hörgeräte» sind: 10 Prozent aller Menschen leiden bereits ab der Lebensmitte unter einem spürbaren Hörverlust. «All diese Betroffenen müssen erfahren, dass ihnen geholfen werden kann. Und dass der Gewinn an Lebens-

qualität sehr gross ist, wenn sie diese Hilfe annehmen», sagt Patricia Arab-Seeger.

### Der Betroffene: Jahrelang nichts unternommen

Roger Demarmels lebt mit seiner Frau und zwei Kindern im Alter von 19 und 22 Jahren im kleinen Bündner Dorf Riom, ist Inhaber einer Schreinerei und bezeichnet die Jagd mit Schweisshündin Amea als sein grösstes Hobby. Vor gut 15 Jahren musste er wegen eines Cholesteatoms – auch «Perlgeschwulst» genannt – im linken Mittelohr operiert werden; wenige Jahre später musste dieselbe Operation im rechten Ohr erfolgen. «Daraufhin verschlechterte sich mein Gehör stetig. Der Gehörverlust verlief aber so schleichend, dass ich ihn zu Beginn kaum bemerkte», erzählt der 48-jährige. Vor einigen Jahren habe er zwar das Tragen von Hörgeräten ausprobiert, aber ohne Erfolg. «Ich hatte Mühe mit der Handhabung der klobigen Geräte und sie bereiteten mir Schmerzen, weil meine Ohren oft entzündet waren», erinnert er sich. Eines Tages habe er die Hörgeräte dann verloren und sich nicht um Ersatz bemüht. «Stattdessen schlug ich mich viele Jahre lang irgendwie mit meinem starken Hörverlust durchs Leben», räumt er ein.

Beispielsweise habe er seine Fertigkeiten im Lippenlesen erweitert, um seine Beeinträchtigung zu kompensieren. «Und wenn jemand mit mir zu sprechen begann, antwortete ich sofort mit einem «Wie?!», damit die Person lauter sprach.» Dennoch seien in Gesprächen häufig die Worte nicht mehr zu ihm durchgedrungen. «Selbst an den Gesprächen meiner Familie am Esstisch konnte ich kaum noch teilnehmen», erinnert er sich. Und wenn er abends mit seiner Frau vor dem Fernseher sass, trug er stets Kopfhörer, um die Lautstärke voll aufdrehen zu können. «Der Hörverlust hat mein Berufsleben erschwert und mich gewissermassen zum passiven Teilnehmer an meinem eigenen Familienleben gemacht», weiss er heute.

### Die Spezialistin: Viele Betroffene warten zu lange

Neuroth geht davon aus, dass es in der Schweiz rund 850 000 Menschen mit korrigierbaren Hörproblemen gibt, von denen nur rund 40 Prozent ein Hörgerät tragen. Viele Betroffene bemerkten die ersten Zeichen einer Hörminderung nicht, wollten diese nicht wahrhaben, suchten sich aufgrund von Angst oder Scham keine Hilfe oder sie seien mit der ganzen Situation schlichtweg überfordert. Je nach Studie warten Menschen mit Hörverlust aus all diesen Gründen sieben oder sogar zehn Jahre, bevor sie etwas unternehmen. Diese lange Wartezeit kann jedoch dazu führen, dass Hörgeräte ihr Potenzial nicht mehr vollumfänglich entfalten können. «Werden Nervenbahnen nicht gebraucht, bilden sie sich mit der Zeit zurück», erklärt Patricia Arab-Seeger. Sie gehe zwar davon aus, dass Betroffene in der Schweiz durchschnittlich nur drei bis vier Jahre warten, bevor sie sich Hilfe suchen – aber selbst dies sei zu lange. «Ich treffe in mei-

nem Beruf viele Menschen mit Schwerhörigkeit, die nach vielen Jahren Hörgeräte erhalten und merken, wie viel einfacher sich ihr Leben damit gestaltet und wie viel höher ihre Lebensqualität ist», berichtet sie. «Zudem belegen Studien, dass ein Hörverlust zu sozialer Isolation führen und das Fortschreiten von Krankheiten wie Demenz oder Depressionen verstärken kann. Aus all diesen Gründen wünsche ich allen Betroffenen, dass sie den Mut finden, sich von einem Hörakustiker unverbindlich beraten zu lassen.»

Allen Menschen mit Hörverlust kann Patricia Arab-Seeger auch versichern, dass die Leistungsfähigkeit und der Komfort von Hörgeräten in den vergangenen Jahren enorm gestiegen sind. «Die Zeit der klobigen fleischfarbenen Getüme, die viele Menschen in den 80er- oder 90er-Jahren noch getragen haben, ist definitiv vorbei», sagt sie. «Die heutigen Hörgeräte werden an jedes Ohr individuell angepasst und sind sehr dezent. Zudem haben sie viele Zusatzfunktionen. Beispielsweise kann man damit bei Bedarf übers Mobiltelefon Musik streamen oder einen Sprachassistenten bedienen. Und einer meiner Kunden lässt sich beim Biken die Richtungsanweisungen auf seine Hörgeräte übertragen, damit er sich nicht verirrt.»

### Der Betroffene: Mit Hörgerät eine neue Lebensqualität

Dass sich Roger Demarmels nach vielen Jahren schliesslich doch Hilfe holte, ist seiner Frau und seinen Kindern zu ver-



«Die Spitex kann eine grosse Rolle dabei spielen, dass Hörverluste erkannt und behandelt werden.»

Patricia Arab-Seeger, Neuroth



«Ich wünschte, ich hätte mir früher professionelle Hilfe wegen meines Hörverlustes gesucht.»

Roger Demarmels

danken. «Irgendwann machten sie mir klar, dass es jetzt reiche. Ich müsse endlich etwas gegen meine Schwerhörigkeit unternehmen», erzählt er. Wie gross sein Problem geworden ist, habe er unter anderem begriffen, als ihm seine Kinder eröffneten, dass er am Esstisch laut schmatze. «Ich habe mein eigenes Schmatzen nicht gehört, was mir sehr unangenehm war», sagt er. Einen bleibenden Eindruck habe es aber auch hinterlassen, dass seine Frau ihm klarmachte, dass er kaum mehr mit seiner ganzen Familie sprechen konnte. «Ich bin der Typ, der sich erst Hilfe für ein gesundheitliches Problem holt, wenn er gewissermassen den Kopf unter dem Arm trägt. Aber die klaren Worte meiner Familie haben mir bewusst gemacht, dass ich etwas unternehmen muss», erklärt der Zimmermann, der im Februar 2021 nach Chur fuhr und sich in die erfahrenen Hände von Patricia Arab-Seeger begab.

Die Hörakustik-Meisterin fertigte massgeschneiderte Hörsysteme für Roger Demarmels an – und dieser begriff daraufhin, dass er doppelt falsch gelegen hatte. «Erstens bin ich nicht zu jung für Hörgeräte, sondern brauche sie dringend. Zweitens sind Hörgeräte nicht klobig und umständlich, sondern für einen Aussenstehenden kaum sichtbar und für ihren Träger einfach zu handhaben», sagt der Familienvater. Längst lege er seine Hörgeräte mit einer Leichtigkeit an und ab wie eine Brille. «Die heutigen Hörgeräte sind so bequem, dass ich oft vergesse, dass ich sie trage», sagt er lachend. Am wich-

tigsten sei indes, dass die kleinen Helfer sein Leben angenehmer und einfacher gestalteten: «Ich wünschte, ich hätte mir früher professionelle Hilfe gesucht und den Hörgeräten eine wirkliche Chance gegeben.»

Nun kann Roger Demarmels nicht nur wieder normale Gespräche von Angesicht zu Angesicht zu führen – er kann auch wieder telefonieren, was ihm vorher schwerfiel. «Ich kann Anrufe sogar direkt auf meinen Hörgeräten empfangen», lobt er. Früher war er zudem jeden Abend erschöpft, weil jedes Geräusch seine volle Konzentration forderte. «Dank meiner Hörgeräte habe ich nun abends viel mehr Energie übrig.» Regulieren müsse er seine Hörgeräte selten, nur im Restaurant stellt er sie manchmal so ein, dass er nur sein Gegenüber klar hört und nicht auch noch das Plaudern und Diskutieren aller anderen Gäste. Nicht alle «neuen» Geräusche konnte er indes sofort zuordnen. «Im Wald wunderte ich mich zum Beispiel über ein Geräusch, bis ich begriff, dass ich das Brummen der Autos hörte, welche in der Ferne den Julierpass überquerten. Nach all der Zeit musste ich gewisse Töne wieder neu kennenlernen.» Was laut Roger Demarmels ebenfalls für Hörgeräte spricht, ist ihre wichtige Rolle bezüglich der Sicherheit ihrer Träger. «Zum Beispiel habe ich früher mehrmals nicht gehört, dass ein Auto auf mich zufuhr, weswegen mich meine Frau von der Strasse ziehen musste», erklärt er.

#### Die Akustikerin: Wie die Spitex «hörfreundlich» ist

Neuroth geht auf verschiedene Art und Weise gegen das weitverbreitete Problem des Hörverlustes vor. Das Unternehmen ist zum Beispiel auf Messen sowie in Einkaufszentren mit Gratis-Hörtests anzutreffen und informiert Menschen in Lärmberufen über die Wichtigkeit eines Gehörschutzes. Auch die Premiumpartnerschaft des Unternehmens mit Spitex Schweiz kommt nicht von ungefähr: 29 Prozent der Klientinnen und Klienten der Spitex waren von einer Hörschädigung betroffen, die sich behindernd auf ihr Alltagsleben auswirkte. Dies zeigte 2017 die Studie «Sehen und hören in Spitex- und Heimpflege» im Auftrag des Schweizerischen Zentralvereins für das Blindenwesen (SZB).

«Die Spitex betreut also eine grosse Zahl an Betroffenen und kann damit eine grosse Rolle dabei spielen, dass Hörverluste erkannt und behandelt werden», sagt Patricia Arab-Seeger. Um Hörverluste zu erkennen, wird das Hörvermögen der Klientinnen und Klienten der Spitex durch das Bedarfsabklärungsinstrument interRAI HC<sub>Schweiz</sub>, das von Spitex Schweiz zur Verfügung gestellt wird, standardisiert geprüft. Die SZB-Studie kommt jedoch zum Schluss, dass ein Ausbau dieses Hör-Assessments wünschenswert wäre. Zudem müssten Spitex-Mitarbeitende mehr Informationen über das Thema Hörverlust erhalten, um ihre wichtige Rolle in der Bekämpfung der weitverbreiteten Hörprobleme optimal ausfüllen zu können.

Solche Informationen kann Neuroth liefern. Das Unternehmen listet zum Beispiel verschiedene Anzeichen eines Hörverlustes auf, welche alle Spitex-Mitarbeitenden hellhörig machen sollten; während eines Assessments genauso wie im normalen Spitex-Alltag. Dazu gehört, dass ein Klient die Lautstärke von Radio und Fernsehen stark hochdreht und dass er Schwierigkeiten beim Verstehen seines Gegenübers hat. Auch das Vermeiden von Telefongesprächen ist ein mögliches Anzeichen – und wenn der Klient typische Alltagsgeräusche wie das Prasseln von Regentropfen oder Vogelgezwitscher nicht wahrnimmt. «Haben Spitex-Mitarbeitende aufgrund solcher Anzeichen einen Verdacht, lässt sich dieser mit einfachen Tests erhärten», sagt Patricia Arab-Seeger. Zum Beispiel könne die Pflegefachperson ihrem Klienten ein paar Zahlen in normaler Lautstärke vorsprechen oder ihm offene Fragen stellen und sich dabei wegdrehen, damit er nicht von ihren Lippen ablesen kann. «Kann der Klient die Zahlen nicht wiederholen oder die Fragen nicht beantworten, sollte die Spitex ihm zum Besuch eines Hörspezialisten raten», fährt die Hörakustik-Meisterin fort. «Dabei rate ich zu einer einfühlsamen, aber auch zu einer transparenten und klaren Kommunikation. Der Betroffene muss begreifen, dass er ein Problem mit dem Gehör hat – und welche Auswirkungen dies bereits auf sein Leben hat und in Zukunft haben kann.»

Damit eine Spitex-Organisation für das Thema Hörverlust gerüstet wird, empfiehlt Patricia Arab-Seeger eine kostenlose Neuroth-Schulung (vgl. Infokasten). In dieser wird den teilnehmenden Spitex-Mitarbeitenden auch gezeigt, wie sie ihren Klientinnen und Klienten beim Reinigen von Hörgeräten oder beim Überprüfen von deren Funktionsfähigkeit behilflich sein können (vgl. auch Spitex Magazin 1/2019). «Viele Funktionen von Hörgeräten werden heute über das Mobiltelefon des Trägers gesteuert. Wie dies funktioniert, lernen interessierte Spitex-Mitarbeitende ebenfalls in unseren Kursen.»

#### Der Betroffene: «Ich höre nun 1:1»

Auch Roger Demarmels hofft, dass die Tausende von Spitex-Mitarbeitenden in der ganzen Schweiz mehr Menschen davon überzeugen können, sich Hilfe für ihre Hörprobleme zu suchen. «Für mich war es jedenfalls wie ein kleines Wunder, als Frau Arab-Seeger mir das erste Mal meine neuen Hörgeräte einsetzte», sagt er. «Plötzlich konnte ich all die Geräusche in meiner Umgebung wieder wahrnehmen: das Rauschen eines Springbrunnens, die Gespräche meiner Mitarbeitenden und meiner Familie – und wenn ich mit meiner Hündin im Wald unterwegs war, war dieser plötzlich nicht mehr still, sondern voller singender Vögel.»

Kathrin Morf

[www.neuroth.ch](http://www.neuroth.ch)

### Das Unternehmen Neuroth und seine Spitex-Kurse

Das Hörakustikunternehmen Neuroth ist seit 2017 Premiumpartner von Spitex Schweiz. Das österreichische Familienunternehmen wurde 1907 gegründet, wird inzwischen in vierter Generation geführt und hat sich zum europaweit erfolgreichen Grossunternehmen entwickelt: Heute beschäftigt die Neuroth-Gruppe rund 1200 Mitarbeitende und betreibt über 250 Fachinstitute und Hörcenter in sechs Ländern, darunter 70 Hörcenter in der Deutschschweiz, der Romandie und in Liechtenstein. Für Spitex-Organisationen führt Neuroth kostenlose Kurse durch. Interessierte können sich an das nächste Neuroth-Hörcenter wenden (zu finden unter <https://ch.neuroth.com/de/filialen>). Die Schulungen für eine Gruppengrösse von ca. 20 Personen dauern rund 90 Minuten und vermitteln unter anderem Informationen zu verschiedenen Hörminderungen, zur Handhabung verschiedener Hörgeräte-Typen sowie Handlungsempfehlungen im Falle von Klientinnen und Klienten mit Hörminderung.

Anzeige

**Mit Fort- und Weiterbildungen im Arbeitsfeld Spitex**

Mehr unter: [stadt-zuerich.ch/sgz-spitex](http://stadt-zuerich.ch/sgz-spitex)

**Wir bilden. Spitex-Skills.**

**SGZ Campus**

Stadt Zürich Schulungszentrum Gesundheit

# Für diese Schützin ist die Spitex ein Volltreffer



Mit Schiessanzug und Sportgerät, aber vor allem durch Treffsicherheit macht Petra Lustenberger an internationalen Wettkämpfen eine gute Figur für die Schweiz.

Bild: Studio DZ, Dario Zimmerli

Ein Arbeitgeber braucht viel Flexibilität, um es einer Spitzenathletin zu ermöglichen, Leidenschaft und Beruf unter einen Hut zu bringen. Die Spitex kann diese Flexibilität oftmals bieten – zum Beispiel die Spitex Nidwalden, wo die aktive Sportschützin Petra Lustenberger aus Rothenburg LU Teilzeit arbeitet.

«So ein flexibler Arbeitgeber wie die Spitex Nidwalden ist wirklich einzigartig – für mich ein Volltreffer», sagt Petra Lustenberger. Wenn man weiss, dass diese junge Frau zur Elite der Schweizer Sportschützen gehört, erhält der Ausdruck «Volltreffer» zusätzliche Bedeutung. In diesem Moment geniesst die Spitzensportlerin auf ihrer Terrasse mit Blick auf den Pilatus einfach nur die Frühlingssonne. Sie schliesst die Augen, atmet tief ein, wirkt glücklich. Sie hat – Spitex sei Dank – das erreicht, wovon viele träumen: Eine gute Work-Life-Balance dank einer Symbiose von Beruf und Privatleben, von Lebenstraum und Realität.

## Schluss mit Vorurteilen

Wenn Petra Lustenberger erzählt, tut sie dies überlegt und vor allem liebenswürdig. Eine Person, die mit einem Gewehr emotionslos zielt und abdrückt, stellt man sich irgendwie anders vor. «Genau das ist eben oft ein Problem: Der Schiesssport hat es nicht leicht in der friedliebenden Schweiz. Ein Schuss bedeutet hier nichts Gutes», sagt sie

und räumt dann gleich zielsicher mit herumgeisternden Vorurteilen auf: Schiessen sei eine friedliche, mentale Angelegenheit. «Und wenn man dann noch weiss, dass wir hier nicht von einer Waffe, sondern von einem Sportgerät reden, bekommt das Ganze einen anderen Touch.» Dann berichtet sie, dass die Schützen bodenständige, höchst angenehme Menschen seien und dass die Schützenvereine in der Schweiz einen hohen Frauenanteil verbuchen. Der Schiesssport sei ein Sport wie jeder andere, betont sie. Und doch unterscheiden sich die Schützen und Schützinnen von vielen anderen Profi-Sportlern. «Grosses Preisgeld gibt es nicht. Bei einem Erfolg erhält man eine Medaille und, wenn man Glück hat, eine kleine Aufmerksamkeit des Gastgeberlandes», erklärt sie. Und wo kein Geld und keine öffentliche Anerkennung im Spiel sind, halten sich auch die Sponsoren zurück.

Reich wird man vom Schiesssport folglich nicht. Und so bezeichnet Petra Lustenberger ihre Eltern als ihre treuesten Unterstützer. «Mein Vater hielt sich früher oft mein mehrere tausend Franken teures Kleinkalibergewehr ans Ohr, lauschte und sagte dann scherzend, dass er das Meer rauschen höre. Das Feriengeld der Familie floss nämlich grösstenteils in die Schiessausrüstung», berichtet sie. Doch das ist lange her – inzwischen steht Petra Lustenberger finanziell auf eigenen Beinen. Schliesslich kombiniert sie ihr sportliches Engagement mit einer flexiblen Bürotätigkeit bei Spitex Nidwalden in Stans, einem modernen und zukunftsorientierten Unternehmen, das Arbeit und Perspektiven für die unterschiedlichsten Menschen bietet.

## Hauswirtschaft und Militär

Petra Lustenberger wurde am 12. November 1990 in Wolhusen im Kanton Luzern geboren. Das erste Mal ein Ge-

wehr in der Hand hielt sie im Alter von 14 Jahren. Ihr zwei Jahre jüngerer Bruder Patrik war bereits Mitglied in einem Schützenverein und brachte schnell auch seine Schwester auf den Geschmack. Kurz: Petra Lustenberger trat in den Schützenverein ein. Zu ihrem grossen Erstaunen registrierte sie schon bald, dass sich durch diese mental anspruchsvolle Sportart ihre schulischen Leistungen frappant verbesserten. «Das hätte ich nie gedacht», sagt sie rückblickend.

Im Alter von 16 Jahren startete Petra Lustenberger eine dreijährige Ausbildung zur Fachfrau für Hauswirtschaft im Betagtenzentrum Emmenbrücke LU. Der Kontakt zu den Bewohnerinnen und Bewohnern bereitete ihr zwar Freude, doch irgendwie hatte sie das Bedürfnis, in ihrem Leben auch noch die Karte Schiesssport auszuspielen. Die Berufsberatung riet ihr, das Sport-KV anzupeilen. Also machte sie eine Kaufmännische Ausbildung beim Marktforschungsinstitut GfK in Hergiswil in Kombination mit dem schulischen Teil in der Frei's Talent School in Luzern. «Die Lehre dauerte vier anstatt drei Jahre, um dem Sport genügend Luft zu geben», erklärt sie. Nach dem Abschluss der Ausbildung im Sommer 2013 arbeitete die damals 24-jährige Teilzeit als Redaktionsassistentin des Magazins «Schiessen Schweiz», des offiziellen Mitgliedermagazins des Schweizer Schiesssportverbands.

2016 qualifizierten sie ihre schiesssportlichen Leistungen zur Profiathletin im Nationalen Leistungszentrum des Bundesamtes für Sport (BASPO) in Magglingen BE. «Neben Athleten anderer Sportarten waren wir zwei Profischützen und zwei Profischützinnen – alles unterschiedliche Typen, aber die Begeisterung für den Sport verband uns», berichtet sie. Während der vier Jahre in Magglingen hatte Petra Lustenberger nicht nur ausgiebig Gelegenheit, das Schiessen zu trainieren; sie machte auch eine Ausbildung zur Fitness- und Bewegungstrainerin und absolvierte die 18-wöchige Spitzensport-Rekrutenschule – auf die reguläre vierwöchige Grundausbildung folgten 14 Wochen in der Administration. Mit diesem Angebot unterstützt und fördert die Schweizer Armee Spitzensportlerinnen und Spitzensportler mit internationalen Zielsetzungen. «In meiner Gruppe waren auch andere Spitzensportler wie der Motorradrennfahrer Dominique Aegerter sowie die Schwinger Remo Käser und Joel Wicki», berichtet sie.

Durch diese militärische Sportförderung des Bundes hat Petra Lustenberger jetzt den Status «Qualifizierte Athletin» und profitiert von speziellen Freiräumen für ihr Training. «Wenn ich zum Beispiel in ein Trainingslager zur Vorbereitung für einen Wettkampf gehe, bekomme ich dafür offiziell einen Marschbefehl. Ich bin sozusagen militarisiert. Meine Trainings- und Wettkampftage werden als Diensttage angerechnet. Bis zu 100 Tage im Jahr kann ich dafür in Anspruch nehmen», rechnet sie vor. 2020 hätte die Profiathletin Petra Lustenberger noch einmal vier Jahre



«Dank der Spitex kann ich meinen geliebten Schiesssport auf hohem Niveau weiterverfolgen.»

Petra Lustenberger

Magglingen anhängen können, doch sie unterliess dies. «Im Alter von 30 Jahren wünsche ich mir eine gewisse Normalität in meinem Leben. Es war für mich ein grosses Glück, dass ich gerade zu diesem Zeitpunkt auf den Arbeitgeber Spitex stiess», sagt sie.

## Der Glücksfall Spitex

Durch Zufall traf sie eine Schulkollegin, die bei der Spitex Nidwalden als Pflegefachfrau HF arbeitete. «Sie riet mir, eine Spontan-Bewerbung an die Spitex zu senden. Schliesslich sei ich aufgrund meiner Lebens- und Berufserfahrung vielseitig einsetzbar, und die Spitex brauche immer gute Mitarbeitende – auch Quer-, Wieder- und Neueinsteigende», erzählt sie.

Petra Lustenberger erreichte 2016 an den Europameisterschaften im ungarischen Győr und an diversen Schweizer Meisterschaften Titel und Podestplätze, einen Finalplatz im Weltcup, und die Qualifikation für die Olympischen Spiele 2021 in Tokyo hat sie kürzlich nur hauchdünn verpasst. Die Schützin hat also Erfolge über Erfolge verzeichnet. Doch der Moment, als ihr Walter Wyrsh, Geschäftsführer der Spitex Nidwalden, erklärte, dass sie in einem 50-Prozent-Anwesenheitspensum pro Jahr – also äusserst flexibel – ins Team der Spitex aufgenommen werde, zählte zu einem der schönsten in ihrem Leben. «Ich bin sehr

dankbar, dass ich alle meine Facetten ausleben kann», sagt sie. Jetzt könne sie Normalität geniessen und gleichzeitig ihren geliebten Schiesssport auf hohem Niveau weiterverfolgen.

Nach Feierabend trainiert Petra Lustenberger nun für Europa- oder Weltmeisterschaften und hat auch spätere Olympische Spiele irgendwie ständig im Visier. Für diese hohen Ziele muss sie sich körperlich topfit halten. An dieser Stelle fragt sich der Laie vielleicht, wozu denn in aller Welt eine Schützin fit sein muss, wo es doch scheinbar nur auf den Finger am Abzug ankommt. Dies entspricht aber keineswegs der Realität. Beispielsweise ist beim sogenannten «Stehendanschlag» eine gute Rumpfmuskulatur für Stabilität und Treffsicherheit das A und O. Dazu kommt: Allein die Tasche mit der Ausrüstung bringt 40 Kilo auf die Waage. Der Schiessanzug ist nicht nur schwer, sondern auch steif und so gut wie luftundurchlässig, und die Sohle der Schiessschuhe ist unflexibel. «Man kommt damit beinahe wie ein Astronaut daher. Und das alles bei einer Bruthitze, so wie bei einem Wettkampf in Bangkok, als das Thermometer über 40 Grad anzeigte», sagt Petra Lustenberger. Dann erklärt sie, dass das Herz eines trainierten Menschen mehr Blut pro Herzschlag pumpt – mit dem Effekt, dass sein Körper bei körperlicher Belastung viel mehr Sauerstoff aufnehmen kann als derjenige eines Nichtsportlers. Beim Schützen hat die Fitness aber auch noch einen anderen Effekt. Petra Lustenberger erklärt den Zusammenhang so: «Ein trainiertes Herz schlägt weniger oft. Das ist günstig, denn selbst der Pulsschlag hat bei der Präzisions-sportart Schiessen Einfluss auf die Treffsicherheit.»

### Spannendes Personalwesen

Und die Arbeit bei der SpiteX? Am 1. Oktober 2020 war Petra Lustenbergers erster Arbeitstag in der Hauswirtschaft. «Dies ist mein ursprünglich erlernter Beruf, den ich immer noch sehr gerne ausführe. Die Klientinnen und Klienten nah-

men mich gut auf. Einige erkannten mich, weil ich ja im Kanton Nidwalden im Schützenverein bin. Und das, obwohl ich wegen der Covid-19-Pandemie eine Maske trug. Das hat mich sehr berührt», erzählt sie. Als nach kurzer Zeit eine Stelle im Personalwesen frei wurde, fragte man Petra Lustenberger an, ob sie daran interessiert sei. «Ich war sofort begeistert: 170 Mitarbeitende in den verschiedensten Lebenssituationen und mit unterschiedlichen Pensen – da ist immer etwas los», sagt sie und beschreibt in Kürze ihren Arbeitsalltag: «Bei einem Eintritt bereite ich die Formalitäten vor und passe zum Beispiel die Arbeitsverträge den verschiedensten Pensen an. Bei Austritten bearbeite ich die administrativen Schritte, und wenn jemand krank ist, erfasse ich dies und melde es der Versicherung.» In der Personalabteilung laufen also alle Fäden zusammen – und dies nicht nur administrativ, denn auch private Dinge wie Schwangerschaften oder Hochzeiten erfährt man hier sofort. Und so schreibt Petra Lustenberger im Namen der SpiteX Geburtstagskarten, gratuliert zur Hochzeit oder Geburt – und auch beim Start einer Weiterbildung erhalten die Mitarbeitenden eine Glückwunschkarte des Arbeitgebers.

Nicht nur Petra Lustenberger schwärmt von ihrer Tätigkeit bei der SpiteX: Redet man mit Geschäftsführer Walter Wyrtsch, spürt man ebenfalls schnell, dass das gesamte Team die sportliche Arbeitskollegin ins Herz geschlossen hat. «Sie schafft es, die unterschiedlichsten Aufgaben fokussiert, gründlich und genau anzugehen. Das Jahrespensum von 50 Prozent gibt sowohl uns als auch der jungen Schützin Planungssicherheit», sagt er. Im Moment ist Petra Lustenberger die einzige Mitarbeiterin dieser Art, doch Walter Wyrtsch sagt: «Mit so einem Arbeitsverhältnis können beide lernen und wachsen. Das ist spannend und passt zur dynamischen SpiteX.»

Beatrix Bächtold

[www.petralustenberger.ch](http://www.petralustenberger.ch)

Anzeige



8280 Kreuzlingen  
Tel. ★ 071 672 70 80



365 Tage erreichbar



[www.heimelig.ch](http://www.heimelig.ch) Vermietung und Verkauf von Pflegebetten

## Im Alter zu Hause leben

Heimelig Betten möchte, dass Sie sich zuhause fühlen. Wir beraten Sie gerne und umfassend und übernehmen die erforderlichen administrativen Aufgaben mit den Kostenträgern. Heimelig Betten liefert schnell und zuverlässig, damit Sie Ihren Alltag zuhause weiterhin geniessen können.

# «Gesundheit am Arbeitsplatz ist Chefsache»

Wenn in das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) investiert wird, wirkt sich dies positiv auf die Gesundheit der Mitarbeitenden, die Taggeldprämien und schliesslich den Betriebserfolg aus. Das beweist das Beispiel der Gemeindeverwaltung Langnau i. E.



Gemeindeschreiber Samuel Buri (links) und sein Stellvertreter Clemens Friedli implementierten gemeinsam mit Visana das BGM.

Als 2015 und 2016 bei der Gemeindeverwaltung von Langnau im Emmental die Taggeldversicherungsprämien aufgrund einiger Langzeitabsenzen anstiegen, machte der Visana-Unternehmensberater Gemeindeschreiber Samuel Buri und seinen Stellvertreter Clemens Friedli auf das BGM aufmerksam. «Wir wussten ja gar nicht, was das genau ist, was es bezweckt und welchen Nutzen wir davon haben.» So beschlossen sie, zusammen mit der BGM-Abteilung von Visana in diesem wichtigen Bereich aktiv zu werden, zeigten dem Gemeinderat den positiven Einfluss auf die Taggeldprämien auf, sodass dieser die Gelder dafür bewilligte. «Das war enorm wichtig, denn BGM ist Chefsache. Die Entscheider gehören gleich zu Beginn involviert, dann schnell einmal auch die Mitarbeitenden, damit sie alle jederzeit dahinterstehen und uns beide unterstützen.»

## BGM Schritt für Schritt einführen

«Anfänglich tönnte es nach enorm viel Aufwand, aber unsere Bedenken, dass wir all das kaum managen können, waren unbegründet. BGM lässt sich nämlich auch Schritt für Schritt umsetzen, ganz nach dem Motto: Wir fangen mal an, kommen rein ins Thema und bauen es sukzessive aus.» Gesagt, getan: Zuerst wurde an Workshops mit den Mitarbeitenden diskutiert, was wie

umgesetzt werden sollte, wobei jede Abteilung zwei Nichtführungspersonen stellte, die als Multiplikatoren wirkten. Dann wurden Impulsworkshops für alle Mitarbeitenden mit präventiven Themen wie Achtsamkeit oder Tai-Chi durchgeführt. «Da haben alle gemerkt, dass es beim BGM um die eigene Gesundheit geht und nicht um Kontrolle. Ja, es gab bei vielen einen Aha-Effekt.» Schliesslich wurden die Absenzenmeldungen systematisch erfasst, sodass heute wiederholte Absenzen frühzeitig erkannt werden und gezielt das Gespräch mit den Betroffenen über mögliche Lösungen gesucht werden kann. Das Resultat: ein merklicher Rückgang der Langzeit- und Kurzabsenzen.

## BGM-Tipps vom Gemeindeschreiber

Die dabei gemachten Erfahrungen teilt Samuel Buri gerne und hat gleich ein paar bodenständige Tipps für alle, die es Langnau nachmachen wollen: «Findet eure eigene Geschwindigkeit für ein BGM und nehmt euch die Zeit und die Ressourcen dafür – es lohnt sich! Sucht euch einen kompetenten Partner, der euch vor allem in der Startphase unterstützt. Arbeitet in Etappen und versucht nicht, alle Ideen gleichzeitig umzusetzen. Und pflegt die Kommunikation – sie ist zentral für das Gelingen eures BGM.» Merci, Samuel Buri.

## BGM – mit System zum Erfolg

Betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM) ist mehr als Prävention, es ist Ausdruck echten Interesses an der physischen und psychischen Gesundheit der Mitarbeitenden. Visana berät Sie bei der systematischen Umsetzung – sei es mit Referaten, Seminaren, Unfallprävention oder Berechnungstools.

[visana.ch/bgm](https://visana.ch/bgm)

## Gemeinde Langnau im Emmental

Mit rund 9700 Einwohnern ist Langnau das Handels-, Gewerbe- und Dienstleistungszentrum des Emmentals, etwa auf halben Weg zwischen Bern und Luzern an der Iflis gelegen. Die Gemeindeverwaltung beschäftigt gut 140 Mitarbeitende, ist also von der Grösse her mit einem KMU vergleichbar. [langnau-ie.ch](https://langnau-ie.ch)

Wir verstehen uns.

**visana**



Qualität bei der Spitex umfasst viele Aspekte, drei davon werden hier veranschaulicht. Themen-Bild: Leo Wyden



# Die Spitex arbeitet umfassend an ihrer Qualität

Qualität bei der Spitex lässt sich keinesfalls mit einer einzigen Messzahl erfassen, denn Qualität betrifft verschiedenste Aspekte. Im Einleitungstext zum Fokusthema «Spitex und Qualität» beleuchten zwei Fachpersonen von Spitex Schweiz, wie umfassend die Spitex um Qualität besorgt ist – und welche Änderungen auf die Spitex aufgrund der aktuellen Entwicklungen bezüglich Qualität zukommen, zum Beispiel wegen des neuen Qualitätsvertrags mit den Versicherern. Daraufhin wird beleuchtet, wie der Datenpool HomeCareData beim Qualitätsmanagement hilft. Es wird aufgezeigt, wie sich Spitex-Organisationen mit einem Label für Qualität zertifizieren lassen. Und es wird beleuchtet, wie ermittelt werden kann, wie die Klientinnen und Klienten selbst die Qualität der Spitex beurteilen.

Wie gelingt in der Spitex ein erfolgreiches Qualitätsmanagement? Und was bedeuten die Revision des Bundesgesetzes über die Krankenversicherung (KVG) zum Thema «Qualität und Wirtschaftlichkeit» und die darauf beruhenden Qualitätsverträge für die Spitex-Organisationen? Auf diese und weitere Themen wird im Folgenden in acht Themenblöcken eingegangen. Die Erläuterungen zum jewei-

gen Thema [Stand: 23. Juli 2021] werden durch die Stellungnahmen von Ruth Hagen, wissenschaftliche Mitarbeiterin bei Spitex Schweiz, und Cornelis Kooijman, stellvertretender Geschäftsführer von Spitex Schweiz, ergänzt. Die beiden arbeiten für den Dachverband an den Qualitätsverträgen mit – und sind überzeugt, dass die Nonprofit-Spitex den gesteigerten Fokus auf ihre Qualität nicht fürchten muss.

## 1. Was ist Qualität in der Spitex?

### Wie lässt sich «Qualität» in der Spitex definieren?

Qualität im Gesundheitswesen gilt als zentral für die Sicherheit, Gesundheit und Zufriedenheit von Klientinnen und Klienten, Angehörigen und Mitarbeitenden. Im Rahmen der aktuellen politischen Entwicklungen versucht man insbesondere die Qualität der Ergebnisse, welche die Spitex durch ihre Leistungen erzielt, objektiv zu messen. «Qualität bei der Spitex muss aber umfassend verstanden werden, nicht nur anhand von Messzahlen und Outcome», stellt Cornelis Kooijman klar. Der US-Professor Avedis Donabedian (1919 – 2000) verstand Qualität in Gesundheitsorganisationen umfassend – und unterschied dabei zwischen der Qualität der Ergebnisse, der Strukturen und der Prozesse. Auf die Spitex übertragen bedeutet dies:

- **Qualität der Prozesse (auch: Dienstleistungen):** Eine gute Qualität bedeutet eine Ausrichtung der Dienstleistungen der Spitex-Organisation am Bedarf der Klientinnen und Klienten. Die Dienstleistungen müssen zudem auf den neuesten Erkenntnissen der Wissenschaft – etwa bezüglich Hygiene – sowie auf hohen fachlichen Standards beruhen. Und sie dürfen zum Beispiel auch keine Persönlichkeitsrechte verletzen und müssen den Datenschutz berücksichtigen.
- **Qualität der Struktur (auch: Organisation):** Dazu gehören unter anderem die Professionalität der Organisationsleitung, hochwertige Pflegematerialien, eine gute interne Kommunikation, zufriedenes Personal und eine gute Infrastruktur der Spitex-Organisation.
- **Qualität der Ergebnisse:** Hierzu kann beispielsweise die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten gezählt werden (vgl. Bericht S. 34) und dass sie gut informiert sind. Oder auch die Wirksamkeit der Dienstleistungen in Bezug auf Gesundheit, Wohlbefinden und Autonomie der Klientinnen und Klienten.

Darüber hinaus kann die Qualität der Aussenbeziehungen einer Spitex-Organisation beleuchtet werden – ob sie also die Interessen der Spitex gegen aussen vertritt oder auch mit anderen Leistungserbringern gut zusammenarbeitet. Auch die Qualität der Finanzen trägt schliesslich zur Ge-

samtqualität einer Spitex-Organisation bei. Dazu gehört insbesondere, dass die Spitex kosteneffizient arbeitet und Kostentransparenz gewährleistet. Qualität bei der Spitex ist demnach eine alles umfassende und schwer fassbare Grösse, die nicht als Ganzes gemessen werden kann, sondern in Bezug auf spezifische Aspekte. Vergessen werden darf dabei indes nie, dass sich die verschiedenen Teilaspekte gegenseitig beeinflussen: Ohne gute Mitarbeitende ist eine hohe Ergebnisqualität zum Beispiel kaum möglich.

### Widmet die Spitex der Qualität genügend Aufmerksamkeit?

Die Spitex ist zu manchen Aspekten von Qualität verpflichtet. «Zum Beispiel stellen die Restfinanzierer die organisatorische Qualität einer Organisation der Nonprofit-Spitex sicher, indem sie unter anderem Vorgaben zur Infrastruktur und zur Zahl der Pflegefachpersonen mit Ausbildung auf Tertiärebene machen», erklärt Ruth Hagen. «Die Mitglieder von Spitex Schweiz widmen dem Thema Qualität aber natürlich auch viel Aufmerksamkeit, weil sie dessen Wichtigkeit verstehen», ergänzt Cornelis Kooijman. Dennoch sei es nötig, dass manche Spitex-Organisationen ihr Qualitätsmanagement optimieren. «Jede Organisation muss ihre Prozesse stetig hinterfragen», sagt Ruth Hagen. «Zum Beispiel sind sich Experten einig, dass für ein qualitativ hochwertiges Medikamentenmanagement das Vier-Augen-Prinzip nötig ist. Dies gilt es zu berücksichtigen.» Der Bund nannte das Medikamentenmanagement nach der Veröffentlichung des Qualitätsberichts 2019 (vgl. Punkt 2) dann auch als grösste Schwachstelle des Schweizer Gesundheitswesens neben der Prävention von Infektionen.

### Lohnt sich Spitex-Qualität finanziell?

Die Befürchtung mancher Spitex-Organisationen ist nun aber, dass gute Qualität nicht ausreichend finanziert wird. Eine umfassende Bedarfsabklärung verschlingt zum Beispiel viel Ressourcen. Hierzu sagte der deutsche Chemiker Hans-Jürgen Quadbeck-Seeger indes: «Natürlich kostet Qualität, aber fehlende Qualität kostet mehr.» In der Spitex bewahrte sich diese Aussage häufig, versichert Cornelis Kooijman. «Wenn



«Qualität bei der SpiteX muss umfassend verstanden werden, nicht nur anhand von Messzahlen und Outcome.»

Cornelis Kooijman, Vize-Geschäftsführer SpiteX Schweiz

eine Bedarfsabklärung nicht sorgfältig durchgeführt wird und darum nicht alle gesundheitlichen Probleme eines Klienten erkannt und angegangen werden, kann dies zum Beispiel zu einer Verschlechterung der Gesundheit und Autonomie des Klienten führen. Dies führt zu einem gesteigerten Bedarf an SpiteX-Leistungen oder sogar zu einer Einweisung in eine stationäre Einrichtung», sagt er. Und Ruth Hagen ergänzt: «Unserer Gesellschaft muss vermehrt klar werden, dass die Investition in die Qualität bei der SpiteX eine präventive Massnahme ist, mit der die Gesamtgesellschaft Geld spart.»

#### Wie gelingt Qualitätsmanagement bei der SpiteX?

Wichtig ist laut Fachpersonen für ein effektives und effizientes Qualitätsmanagement, dass die Führungskräfte einer Organisation dafür sorgen, dass «das Thema Qualität den Stellenwert erhält, den es verdient», wie Cornelis Kooijman sagt. Das Management ist aber auch auf die Mitwirkung des gesamten Personals angewiesen. Oder wie es der erwähnte Hans-Jürgen Quadbeck-Seegeer ausdrückte: «Auch alle Mitarbeitenden sollten Qualitätler sein.» Zentral ist dabei, dass Qualität «nicht automatisch ein für alle Mal eintritt, sondern in einem Prozess immer wieder hergestellt und laufend überprüft werden muss», wie es das Bundesamt für Gesundheit (BAG) formuliert. Gelingen kann dieses kontinuierliche Arbeiten an der Qualität auch dank zahlreicher Qualitätsinstrumente (vgl. Infokasten) – und dieses Gelingen dürfte künftig noch wichtiger werden, weil der Bund derzeit die Qualität im Gesundheitswesen unter die Lupe nimmt.

## 2. Gesetzesänderungen betreffend Qualität

### Wieso fokussiert die Politik derzeit die Qualität im Gesundheitswesen?

2019 zeigte der «Nationale Bericht zur Qualität und Patientensicherheit im schweizerischen Gesundheitswesen» auf, dass es in 5 Prozent aller medizinischen Behandlungen zu einem vermeidbaren unerwünschten Ereignis («adverse event») kommt. «In der Schweiz muss die Qualität der medizinischen Versorgung verbessert werden», stellte das BAG daraufhin klar. Fortschritte in der Behandlungsqualität würden aber durch den Mangel an Informationen erschwert. Der Bund beschloss darum, dass künftig einheitliche Daten zur Qualität im Gesundheitswesen vorliegen sollten. Auch sei das Gesundheitspersonal stärker in Bezug auf das Thema Qualität zu bilden – und die Qualitätskultur in allen Organisationen des Gesundheitswesens müsse ebenso gefördert werden wie die Initiierung von nationalen Qualitätsprogrammen. Dadurch sollen Gesundheitsleistungen künftig «wirksam, sicher, patientenzentriert, rechtzeitig, effizient und anhand einer koordinierten Versorgung erbracht werden.» Kurz vor der

Veröffentlichung des Berichts hatte das Parlament bereits eine Revision des KVG zur Stärkung von Qualität und Wirtschaftlichkeit verabschiedet. Dadurch erhielt der Bund die rechtliche Basis, um seinen Plan in die Tat umzusetzen.

### Wie wurden KVG und KVV bezüglich Qualität angepasst?

Mit der Änderung des «Qualitätsartikels» 58 des KVG wurde es zur gesetzlichen Pflicht aller beteiligten Akteure, die Qualitätsentwicklung in der medizinischen Versorgung zu koordinieren und zu verbessern. Die Änderung des KVG machte auch eine Änderung der Verordnung über die Krankenversicherung (KVV) erforderlich. Die beiden Erlasse traten per 1. April 2021 in Kraft. Die neue Gesetzgebung verlangt, dass der Bundesrat eine Qualitätsstrategie 2021–2032 definiert und jeweils für vier Jahre konkrete Qualitätsziele festlegt. Erstmals werden im zweiten Halbjahr 2021 solche Ziele definiert. Weiter müssen die verschiedenen Leistungserbringergruppen Qualitätsverträge mit den Krankenversicherern abschliessen und darin spezifische

Qualitätsmassnahmen festhalten. «Grundsätzlich hält SpiteX Schweiz es für positiv, dass im Bereich Qualität eine Entwicklung stattfindet», sagt Ruth Hagen. Wie zufrieden die SpiteX genau mit der neuen Gesetzgebung sein könne, werde sich aber erst zeigen, wenn die Details zur Umset-

zung bekannt sind. Dazu gehören insbesondere der Inhalt des SpiteX-Qualitätsvertrags (vgl. Punkt 4); aber auch die Tätigkeiten und Entscheide der Eidgenössischen Qualitätskommission (EQK), welche der Bundesrat laut KVG neu als übergeordnetes Qualitätsgremium einsetzt.

## 3. Die neue eidgenössische Qualitätskommission

### Was tut die neue eidgenössische Qualitätskommission (EQK)?

Die EQK ist eine ausserparlamentarische Expertenkommission, die den Bundesrat bei der Förderung der Qualität in der medizinischen Leistungserbringung unterstützt. Der Bundesrat hat die 15 Mitglieder der EQK im Februar 2021 ernannt und am 1. April 2021 hat diese ihre Arbeit aufgenommen. Die Kommission setzt sich zusammen aus fünf Personen der Wissenschaft, vier Vertretungspersonen für die Leistungserbringer und jeweils zwei für die Kantone, Versicherer/Versicherten und Patientenorganisationen. Die EQK nimmt laut BAG eine koordinierende, systematisierende und vernetzende Rolle ein. Unter anderem berät sie den Bundesrat und alle anderen Akteure in Bezug auf die Qualitätsentwicklung, beauftragt Dritte mit der Durchführung von nationalen Qualitätsprogrammen oder auch mit der Entwicklung von Qualitätsindikatoren (vgl. Punkt 6) und unterstützt regionale Projekte. Dabei wird die EQK intensiv mit Organisationen wie der Stiftung Patientensicherheit zusammenarbeiten. Die Kosten für die Qualitätsentwicklung – für 2021 bis 2024 wurde ein Gesamtkredit von 45,2 Millionen Franken bewilligt – tragen zu je einem Drittel der Bund, die Kantone und die Versicherer.

### Wer vertritt die Interessen der SpiteX in der EQK?

Die ambulante Pflege oder gar die SpiteX sind nicht direkt in der EQK vertreten, obwohl SpiteX Schweiz und andere Verbände dies in der Vernehmlassung zur neuen Gesetzgebung gefordert haben. «Immerhin hat die Pflege dadurch einen der vier Sitze für Leistungserbringer fest zugeschrieben erhalten», sagt Cornelis Kooijman. Anfänglich war ein solcher fester Sitz nur für die Ärzteschaft und die Spitäler vorgesehen gewesen. Erfreut sei SpiteX Schweiz aber auch über die Berücksichtigung der Pflegewissenschaftlerinnen Manuela Eicher und Franziska Zúñiga. «Franziska Zúñiga wurde von SpiteX Schweiz für einen Wissenschaftssitz vorgeschlagen. Sie ist unter anderem eine ausgewiesene Expertin für die ambulante Pflege und ihr Verständnis für die SpiteX ist gross», sagt Cornelis Kooijman. Dementsprechend hoffe SpiteX Schweiz, dass die EQK die Interessen der SpiteX nicht vergesse. Franziska Zúñiga versichert auf Anfrage, dass dies nicht geschehen werde. «Ich sehe mich als Stimme der Langzeitpflege und damit auch als Stimme der Pflege zu Hause», betont sie. «Zudem wird die EQK die Verbände der Leistungserbringer eng in ihre Arbeit involvieren.»

## 4. Die neuen Qualitätsverträge

### Wer arbeitet den Qualitätsvertrag für die Pflege zu Hause aus?

16 nationale Qualitätsverträge zwischen Leistungserbringern und Versicherern werden derzeit ausgearbeitet. Am Qualitätsvertrag für die Pflege zu Hause arbeitet SpiteX Schweiz für die Nonprofit-SpiteX sowie der Verband Association SpiteX privée Suisse (ASPS) für die private SpiteX. Die freischaffenden Pflegefachpersonen werden vom Schweizerischen Berufsverband der Pflegefachfrauen und Pflegefachmänner (SBK) in der gemeinsamen Verhandlungsdelegation vertreten. Ruth Hagen und Cornelis Kooijman sind Teil dieser Delegation. Ende Juni hat eine erste Verhandlungssitzung mit den Versichererverbänden Santésuisse und curafutura stattgefunden, Mitte August werden die Verhandlungen weitergeführt. Der Vertrag muss

dem Bundesrat spätestens am 1. April 2022 unterzeichnet zur Genehmigung vorliegen. Spätestens Ende November soll ein erster Entwurf des Qualitätsvertrags von den Vertragspartnern auf Herz und Nieren geprüft werden können.

### Was genau wird im Qualitätsvertrag stehen?

Im Qualitätsvertrag wird laut Art. 58a KVG die Qualität der KLV-Leistungen geregelt. «Die Versicherer können und sollen nur regeln, was sie mitfinanzieren», erklärt Cornelis Kooijman. Dies bedeute aber nicht, dass nicht verrechenbare Leistungen keine Qualitätssteigerung erfahren. Entwickle ein Betrieb ein Fehlermeldungssystem und ein Hygienekonzept, kämen diese zum Beispiel der Qualität in allen Bereichen zugute. Konkret besteht der Qualitätsvertrag aus einem Rahmenvertrag, für den die Versicherer

# Unser Erfolgs- geheimnis: Sie.

Schöner als die Tatsache, dass wir von unseren Kunden weiterempfohlen werden, ist höchstens noch eines: Dass dies für 97 Prozent von Ihnen gilt\*. Herzlichen Dank!

[publicare.ch](http://publicare.ch)

\*Kundenbefragung 2020



Ihr zuverlässiger Partner  
für Beratung und Lieferung  
medizinischer Hilfsmittel

 publicare

 Berner  
Fachhochschule

## Ältere Menschen und Angehörige systemisch und ressourcen- orientiert beraten

In Begleitungs- und Betreuungssituationen sind beraterische Kompetenzen gefragt. Lernen Sie, familiäre und nachbarschaftliche Ressourcen zu erkennen und systemische Interventionen in der Beratung anzuwenden.

Fachkurs, 6 Studientage  
November 2021 bis  
Januar 2022

Nächste Infoveranstaltung:  
2. September 2021 – Online

Ihre Weiterbildung zum Thema Alter –  
kompetent, engagiert, zukunftsweisend:  
[bfh.ch/alter/weiterbildung](http://bfh.ch/alter/weiterbildung)

► Institut Alter



*Ihre Sicherheit.  
Unser Auftrag.*

## Sturzmelder von Philips



vita tel

Kägenhofweg 2  
4153 Reinach  
061 261 62 46  
[www.vitaltel.ch](http://www.vitaltel.ch)

einen Vorschlag verfasst haben. Er regelt die allgemeinen Rechte und Pflichten der Vertragspartner. Dazu kommen zwei Anhänge: Den eigentlichen Kern des Qualitätsvertrags bildet das Qualitätsentwicklungskonzept, in dem festgehalten wird, welche konkreten Qualitätsanforderungen alle Anbieter von Pflegeleistungen zu Hause erfüllen müssen. Den Inhalt dieses Konzepts erarbeiten die Leistungserbringer. «Wir schlagen also selbst zur Diskussion vor, welche Qualitätsziele wir mit welchen Massnahmen erreichen wollen», erklärt Ruth Hagen. Konkret hat Spitex Schweiz eine Expertengruppe mit Vertretungspersonen der drei Verbände ins Leben gerufen, wobei die Vertretungspersonen von Spitex Schweiz aus der Begleitgruppe zur Überarbeitung des Qualitätsmanuals rekrutiert wurden. Nur wenn die Vertragspartner sich nicht einig werden, bestimmt der Bund mit. Der zweite Anhang ist das Reglement über die paritätische Qualitätskommission (PQK), in der alle Vertragspartner vertreten sind – Spitex Schweiz erneut durch Ruth Hagen und Cornelis Kooijman. Die PQK koordiniert die Entwicklung des Qualitätsentwicklungskonzepts, das anhand der Ergebnisse des jährlichen Reportings jeweils überprüft und bei Bedarf angepasst wird.

### Was wird im Qualitätsentwicklungskonzept stehen?

Die Leistungserbringer dürften erst einmal Mindestanforderungen an Qualität vertraglich festhalten. «Übergeordnetes Thema wird die Qualität des Pflegeprozesses sein. Mögliche Unterthemen sind zum Beispiel eine standardisierte Bedarfsabklärung, ein Konzept für das Medikamentenmanagement, ein Feedback-System für Klientinnen und Klienten und ein Hygienekonzept», zählt Ruth Hagen auf.

«Wir diskutieren aber auch, wie der Einbezug und das hochwertige Informieren der Klientinnen und Klienten und eines Tages auch die zu erarbeitenden Qualitätsindikatoren für die Pflege zu Hause Teil des Qualitätsentwicklungskonzepts sein können.» Welche dieser Themen wirklich in die erste Version des Vertrags einfließen, ist derzeit offen. Die Anforderungen sollten sich laut Ruth Hagen aber mit den Qualitätsvorgaben vereinbaren lassen, welche mancherorts durch den Kanton vorgegeben werden. «Ich gehe davon aus, dass der Vertrag die vielerorts bereits bestehenden Qualitätsbemühungen aufnimmt und eher allgemein festlegt, wie Qualitätsentwicklung in konkreten Bereichen gelingen soll.» Es sei aber nicht auszuschliessen, dass das Qualitätsentwicklungskonzept im Rahmen seiner Weiterentwicklung irgendwann den Einsatz ganz bestimmter Instrumente vorgibt.

### Wie sehen die Qualitätsverträge der anderen Leistungserbringer aus?

Die Spitex-Verbände sind bei der Ausarbeitung ihres Qualitätsentwicklungskonzepts nicht etwa «im stillen Kämmerchen» tätig, sondern tauschen sich eng mit anderen Branchenverbänden über deren Themen aus. «Es hat sich zum Beispiel gezeigt, dass in andere Qualitätsentwicklungskonzepte einige wenige Qualitätsthemen aufgenommen werden, für die jeweils Massnahmen zur Qualitätsverbesserung und eine Möglichkeit zur Messung dieser Massnahmen erarbeitet werden müssen. Daran wollen sich auch die Spitex-Verbände orientieren, damit die Verträge in Bezug auf ihre Anforderungen nicht zu stark divergieren.

## 5. Der zu erwartende Aufwand für jede Spitex-Organisation

### Wie viel Mehrarbeit bedeuten die im Qualitätsvertrag vorgeschriebenen Massnahmen?

«Wir verstehen die teilweise Angst unserer Mitglieder vor einem Mehraufwand durch die Qualitätsverträge», sagt Cornelis Kooijman. «Grundsätzlich gehe ich aber davon aus, dass der Grossteil der Organisationen der Nonprofit-Spitex keinen grossen Mehraufwand haben werden und höchstens bestehende Massnahmen leicht verbessern müssen.» Unter Druck geraten werden laut Ruth Hagen vielleicht einige kleine Spitex-Organisationen, die kaum Instrumente für Qualitätsmanagement fest implementiert haben: «Zum Beispiel haben nicht alle Organisationen ein standardisiertes Feedback-System für Klientinnen und Klienten. Vielleicht müssen künftig Bestrebungen in diese Richtung unternommen werden.»

### Wie viel Mehrarbeit bedeutet das alljährliche Reporting?

Sicherlich für einen Mehraufwand sorgen dürfte das Reporting. «Das neue Gesetz schreibt vor, dass jede Spitex-Organisation und jede selbstständige Pflegefachperson dem zugehörigen Dachverband einmal im Jahr darlegen muss, ob sie die vertraglich geregelten Ziele erreicht hat», erklärt Cornelis Kooijman. Wie jedes Qualitätsziel gemessen wird und wie sich das jährliche Reporting gestalten soll, ist Teil der aktuellen Verhandlungen. Spitex Schweiz wird seine Mitglieder aber sicherlich dabei unterstützen und sich für einen vertretbaren Mehraufwand einsetzen. «Die Ergebnisse des Reportings der Nonprofit-Spitex laufen bei uns zusammen. Wir werden dafür verantwortlich sein, zu überprüfen, ob unsere Mitglieder die Vorgaben des Quali-

tätsvertrags erfüllen», führt der stellvertretende Geschäftsführer aus. Geklärt werden muss diesbezüglich in den kommenden Monaten auch die Frage, wer sich um die Anbieter von Spitex-Dienstleistungen kümmert, die nicht Mitglied in einem Dachverband sind. Denn für diese wird der Qualitätsvertrag genauso verbindlich sein wie für Mitglieder der verhandelnden Verbände.

#### Was geschieht, wenn ein Anbieter die Anforderungen der Qualitätsverträge nicht erfüllt?

Sicher ist: Laut BAG bildet das Einhalten der Qualitätsverträge «eine Voraussetzung zur Erbringung von Leistungen zulasten der obligatorischen Krankenpflegeversicherung». Das heisst: Die Versicherer müssen die KLV-Leistungen von Anbietern, welche die Verträge nicht erfüllen, nicht mehr bezahlen. Stellen die Verbände der Versicherer anhand des jährlichen Reportings fest, dass eine Spitex-Organisation eine Massnahme nicht eingeführt hat, dürften sie der Fehlbaren eine Frist für das nachträgliche Erfüllen der Bedingung setzen und mit Konsequenzen drohen, wenn diese Frist verstreicht. Ändert dies nichts, sind die Einleitung eines Schiedsgerichtsverfahrens gemäss Art. 59 Abs. 2 KVG sowie die Antragstellung auf Entzug der Zulassung bei der Aufsichtsbehörde gemäss Art. 38 KVG vorgesehen.

#### Wer finanziert die durch die Verträge entstehenden Kosten?

Laut Bund tragen die Vertragspartner die Kosten für die Initiierung und Umsetzung der Qualitätsverträge. Sie dürfen sich aber um eine Mitfinanzierung durch die EQK bemühen. «Die EQK finanziert aber nur die Initiierung selbst sowie ganz spezifische Projekte mit, und dies auch nur zur Hälfte», gibt Ruth Hagen zu bedenken. Folglich bleibe offen, wer für einen Grossteil der Mehrkosten der Spitex aufkommt. «Die Finanzierung aller Mehraufwände, die durch die Umsetzung des Qualitätsvertrags anfallen, ist ein nicht einfaches, aber



«Die neue Gesetzgebung dürfte für einen Qualitätsschub in der Spitex sorgen.»

Ruth Hagen, Spitex Schweiz

wichtiges Unterfangen in unseren Verhandlungen. Der Gesetzgeber sieht hierzu leider keine festgeschriebene Kostenbeteiligung vor», sagt Cornelis Kooijman. Im Falle von anderen Leistungserbringern werde die Qualitätsarbeit über die Tarife abgegolten, was im Finanzierungssystem der Spitex einiges komplizierter ist. «Spitex Schweiz setzt sich dafür ein, dass klar ausgewiesen wird, wie viel Mehrarbeit jede SpiteX-Organisation durch die neuen Qualitätsbestimmungen hat und dass sie dafür angemessen finanziert wird», sagt er.

## 6. Die Entwicklung von neuen Qualitätsindikatoren

#### Wieso verlangt der Bund nach Qualitätsindikatoren?

Wie erwähnt will der Bundesrat dafür sorgen, dass künftig eine einheitliche Datengrundlage zur Qualität und Wirtschaftlichkeit von allen Leistungserbringern vorliegt. Hierzu sollen künftig vom Bundesamt für Statistik (BFS) auch einheitliche Qualitätsindikatoren (QI) für alle Bereiche des Gesundheitswesens regelmässig veröffentlicht werden. Dies sorgt laut BAG für mehr Transparenz in Bezug auf Qualität für Patienten, Finanzierer und politische Entscheidungsträger. Neu ist diese Forderung allerdings nicht: Artikel 59 KVG legt schon lange fest, dass alle Leistungserbringer den Bundesbehörden Daten zu einheitlichen medizinischen QI lie-

fern müssen. Medizinische QI sind Kennzahlen, die einen bestimmten Sachverhalt der medizinischen Versorgung abbilden – beispielsweise, wie viele Klientinnen und Klienten einer SpiteX-Organisation täglich Schmerzen verspüren (vgl. Bericht S. 28). Nur wenn die QI richtig interpretiert werden, können sie Hinweise auf die Qualität von Dienstleistungen geben. Bislang wurde die Forderung nach einem jährlichen QI-Reporting jedoch vor allem im stationären Setting erfüllt. Zu den QI der Akutspitäler gehören zum Beispiel die Anzahl Bypass-Operationen am Herz sowie die zugehörigen Mortalitätszahlen. In anderen Settings besteht laut BAG aber noch viel Handlungsbedarf – auch in der SpiteX.

#### Werden für die SpiteX neue QI definiert?

Eine Studie der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) hat kürzlich aufgezeigt, dass die von SpiteX Schweiz verwendeten QI einer Überarbeitung bedürfen (vgl. Bericht S. 28). Darum hat das BAG nun verkündet, dass es die Festlegung von neuen SpiteX-QI mit den zuständigen Verbänden anpacken will. Die Verantwortung für die Ausarbeitung aller QI wurde ebenfalls der Eidgenössischen Qualitätskommission übertragen. «Wir stehen allerdings erst am Anfang dieses herausfordernden Prozesses», sagt Ruth Hagen. Konkrete QI werden

demnach nicht Teil der ersten Version des Qualitätsvertrags der Pflege zu Hause sein. Dies bestätigt Franziska Zúñiga. «Ein Jahresziel der EQK ist es, Dritte mit der Erarbeitung von neuen QI für die Pflege zu Hause zu beauftragen. Wir werden die Erarbeitung also dieses Jahr organisieren, sie wird dann aber einige Zeit in Anspruch nehmen», erklärt das Mitglied der EQK. «Kommt hinzu, dass eine einheitliche Datengrundlage für die Pflege zu Hause benötigt wird, um die neuen QI schweizweit ausweisen zu können. Der gesamte Prozess wird seine Zeit brauchen.»

## 7. Die Überarbeitung des Qualitätsmanuals

#### Wie wird das Qualitätsmanual überarbeitet?

2010 wurde letztmals eine überarbeitete Version des 2000 veröffentlichten Qualitätsmanuals von SpiteX Schweiz präsentiert. Eine nächste «Generalüberholung» des Standardwerks war seit einiger Zeit geplant und wird nun parallel zur Ausarbeitung der Qualitätsverträge angepackt. SpiteX Schweiz hat ein erfahrenes Unternehmen mit der Überarbeitung beauftragt, das eng mit der Begleitgruppe Qualitätsmanual zusammenarbeitet. Diese besteht aus Delegierten aller Regionalkonferenzen sowie aus Vertretungspersonen von SpiteX Schweiz und ASPS. Die überarbeitete Version soll im ersten Quartal 2022 publiziert werden, wobei das Handbuch neu der gesamten SpiteX-Branche zur Verfügung steht und nicht mehr ausschliesslich der Nonprofit-SpiteX. Eingearbeitet werden in die neue Version laut Ruth Hagen die neuesten Erkenntnisse zum Thema Qualitätsmanagement. Auch soll das Qualitätsmanual den veränderten Rahmenbedingungen Rechnung tragen – beispielsweise hat die integrierte Versorgung an Bedeutung zugenommen und das Angebot der SpiteX-Organisationen hat sich

ausdifferenziert. Weiter werden Begrifflichkeiten der heutigen Zeit angepasst und die Struktur des Manuals wird überarbeitet.

#### Was bleibt gleich im Qualitätsmanual?

Festgehalten wird während der Überarbeitung beispielsweise an Grundsätzen wie der umfassenden Definition von Qualität. Und das Handbuch wird weiterhin «nur» Hilfestellungen statt genauer Anweisungen enthalten. «Auf Grundlage des Qualitätsmanuals kann jede Organisation selbst definieren, welche Aspekte von Qualität für sie Priorität haben und mit welchen Massnahmen sie welche Qualitätsziele erreichen will», erklärt Cornelis Kooijman. Laut Ruth Hagen ist es aber nicht auszuschliessen, dass das Manual künftig an konkrete Bestimmungen im Qualitätsvertrag angepasst wird: «Qualitätsmanual und Qualitätsvertrag sollen sich fortan parallel zueinander entwickeln.» Darum soll das Qualitätsmanual vom statischen zum dynamischen Handbuch werden. «Dabei hilft, dass wir das Manual künftig in einer dynamischen elektronischen Form präsentieren wollen», berichtet sie.

## 8. Ausblick und Fazit

#### Ausblick: Wird das Thema Qualität in der SpiteX immer wichtiger?

Die SpiteX sieht sich mit einer immer höheren Nachfrage, einem zunehmenden Fachkräftemangel und einem immer grösseren finanziellen Druck konfrontiert. «Dass darunter die Qualität der Dienstleistungen zu leiden droht, hat SpiteX Schweiz in den vergangenen Jahren immer wieder betont», sagt Cornelis Kooijman. Kommt hinzu, dass aufgrund der steigenden Nachfrage immer mehr Anbieter von SpiteX-Leistungen auf den Markt drängen. Aus all diesen Gründen gehen Fachpersonen davon aus, dass der Fokus

auf die Qualität in der SpiteX-Branche immer wichtiger wird. Darum wurde in den vergangenen Jahren von verschiedener Seite gefordert, dass die Qualität aller Anbieter besser normiert und überwacht werden soll, was nun angegangen wird.

#### Fazit: Kommt die neue Gesetzgebung der SpiteX zugute?

Der Bund führt den neuen Art. 58 KVG unter dem Titel «Qualität und Wirtschaftlichkeit». Kritiker befürchten darum eine Mogelpackung: Man verspricht Qualität, will aber

Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaftenzh  
aw Gesundheit**CAS Klinische Kompetenzen  
in Gerontologischer Pflege**

Erweitern Sie Ihre klinischen Kompetenzen, um ältere Patientinnen und Patienten im häuslichen Setting umfassend im Alltagsmanagement zu unterstützen.

**Module**

- Klinisches Assessment
- Selbstmanagement fördern
- Pflege von Menschen mit Demenz

Start: 11. Januar 2022

Mehr unter [zhaw.ch/gesundheit/weiterbildung](http://zhaw.ch/gesundheit/weiterbildung)*Ihr Leben.  
Unser Arbeits-  
modell.***Pflegefachfrau/-mann HF/FH**

Temporär. Fest. Springer.  
Pool: Wir finden für Sie jenes Arbeitsmodell, das zu Ihrem Lebensplan passt. Neben beruflichen Herausforderungen bieten wir Ihnen attraktive Sozialleistungen, Vergünstigungen und gezielte Weiterbildungen.

Wann sind Sie zur Stelle?

www.careanesth.com  
T +41 44 879 79 79careanesth  
gesundheitswesentlich**Lobos 3.X Spitex-Lösung**

Administration für Pflege und Betreuung zu Hause

**Leistungsumfang**

- Neu auch auf Android
- Mit **Dienst- und Einsatzplanung**
- Umfassende Verwaltung der **Klienten-Daten**
- **Kostensplitt** für Krankenkasse und Restfinanzierer
- Automatische Berechnung der **Pflegeminuten**
- Automatische **Tarif-Berechnung** für hauswirtschaftliche Leistungen
- Kategorisierbare **Notizen**
- Vordefinierte **Auswertungen**
- interRAI HC + mobile **zertifiziert** (Spitex-Verband Schweiz)

**Reibungsloses Zusammenspiel mit anderen  
Bausteinen von Lobos 3.X.**

Mit vielen praktischen Funktionalitäten erleichtert Ihnen das neue Tool von Lobos 3.X den Spitex-Betrieb im Alltag: Ideal für reine Spitex-Organisationen oder diversifizierende Heime.

Gerne zeigen wir Ihnen unser neues Spitex-Modul persönlich. Vereinbaren Sie einen Präsentationstermin:

LOBOS Informatik AG · [www.lobos.ch](http://www.lobos.ch) · Tel. 044 825 77 77 · [info@lobos.ch](mailto:info@lobos.ch)

die Organisationen des Gesundheitssystems noch mehr kontrollieren und an ihren Leistungen sparen. «Dagegen würde sich Spitex Schweiz klar wehren. Im Zentrum von Qualitätsmassnahmen muss immer ein Nutzen für unsere Klientinnen und Klienten stehen», stellt Cornelis Kooijman klar. Spitex Schweiz sei jedoch optimistisch, dass die Neuerungen der Spitex insgesamt zugutekommen werden. «Die neue Gesetzgebung dürfte für einen Qualitätsschub in der Spitex sorgen, weil sich alle Anbieter dadurch der Wichtigkeit von Qualität bewusster werden», sagt Ruth Hagen. Weiter könnten die verbindlichen Standards die Finanzierung von hochwertigen Leistungen sichern. «Manche Krankenkassen kritisieren beispielsweise die Zeit, welche eine Spitex-Organisation für hochwertige Leistungen wie das Vier-Augen-Prinzip im Medikamentenmanagement aufwendet. Wenn solche Leistungen nun aber eine

Anforderung des Qualitätsvertrags sind, hat die Spitex ein schlagkräftiges Argument, um deren Finanzierung einzufordern», erklärt sie. Die neuen Standards dürften auch dazu führen, dass die «schwarzen Schafe» in der wachsenden Spitex-Branche identifiziert werden. «Angesichts der steigenden Zahl von Anbietern und angesichts der grossen Heterogenität ihrer Qualität braucht es die neuen Standards», sagt Cornelis Kooijman – und betont abschliessend, dass die Nonprofit-Spitex sich nicht davor fürchten müsse, dass ihre Qualität genauer unter die Lupe genommen wird. «Wir können mit Selbstsicherheit zeigen, wie gut unsere Qualität ist. Und dann dafür einstehen, dass diese Qualität auch angemessen finanziert wird.»

Kathrin Morf

**Welche Instrumente gibt es für das Qualitätsmanagement in der Spitex?**

Für ein erfolgreiches Qualitätsmanagement stehen der Spitex zum Beispiel folgende Instrumente zur Verfügung:

- Standardwerk für Qualität in der Spitex-Branche ist das **Qualitätsmanual** von Spitex Schweiz. Es umfasst mit Erläuterungen und Beispielen, an welchen Aspekten von Qualität eine Spitex-Organisation arbeiten kann ([www.spitex.ch/Shop/PsHM1](http://www.spitex.ch/Shop/PsHM1)).
- Mit dem **Peer-Review-Leitfaden** von Spitex Schweiz kann sich eine Spitex-Organisation von einer anderen Organisation bewerten lassen, um von einer Aussensicht auf ihre Qualität zu profitieren.
- Das **Selbstbeurteilungsraster** von Spitex Schweiz hilft einer Spitex-Organisation, eine eigene Standardbestimmung bezüglich Qualität vorzunehmen.
- Das **Finanzmanual** von Spitex Schweiz fokussiert den Qualitätsaspekt des Managements der Finanzen einer Spitex-Organisation.
- Die von Spitex Schweiz zur Verfügung gestellten **interRAI-Instrumente** interRAI HC<sub>Schweiz</sub> und interRAI CMH<sub>Schweiz</sub> stellen sicher, dass der Bedarf jedes Klienten und jeder Klientin auf wissenschaftlichen Kriterien basierend erfasst wird. Eine umfassende Bedarfsabklärung und die Deckung des Bedarfs sind laut Spitex Schweiz zentrale Voraussetzungen für gute Qualität.
- Mit dem Datenpool **HomeCareData** (HCD) sorgt Spitex Schweiz dafür, dass die Nutzer der interRAI-Instrumente umfassende Analysen zu ihrer Klientel durchführen können und Halbjahresberichte mit ausgewählten Auswertungen erhalten.
- Auch **Klientenzufriedenheitsbefragungen** sowie ein allgemeines Beschwerdemanagement (neutraler: «Feedbackmanagement») sind für ein umfassendes Qualitätsmanagement zentral (vgl. Bericht S. 34).

- Auch ein **Benchmark** kann bei der Analyse von Qualität helfen, also der Vergleich mit anderen Spitex-Organisationen. Dieser ist zum Beispiel im Falle von Klientenbefragungen oder mittels HCD möglich.
- Viele Spitex-Organisationen verfügen auch über ganz **spezifische Qualitätskonzepte**. Zu diesen gehört insbesondere ein umfassendes Hygienekonzept.
- Im Schweizer Gesundheitswesen gibt es auch mehrere **Qualitätsmanagementsysteme**, zum Beispiel dasjenige der Firma concret (vgl. Bericht S. 27).
- Viele Spitex-Organisationen setzen auch auf ein **Critical Incident Reporting System (CIRS)**. In diesem Meldesystem werden Ereignisse erfasst, welche die Sicherheit von Klienten, Angehörigen oder Mitarbeitenden tatsächlich oder potenziell beeinträchtigt haben. Anonymität und Vertraulichkeit sind gewährleistet. CIRS-Verantwortliche analysieren alle Meldungen und leiten Massnahmen zu deren künftiger Vermeidung ein. 2015 wurde die CIRS-Plattform der Nonprofit-Spitex-Organisationen aufgebaut, um das gegenseitige Lernen aus Fehlern zu gewährleisten (<https://spitexplattform.new-win.cloud>). Seit 2019 ist diese Plattform dem interdisziplinären CIRS-Netzwerk CIRNET von Patientensicherheit Schweiz angeschlossen ([www.patientensicherheit.ch/cirnet](http://www.patientensicherheit.ch/cirnet)).
- Für den Austausch in Bezug auf Qualität werden oft **Erfahrungsaustauschgruppen (ERFAS)** gegründet. Zentral ist beim gegenseitigen Lernen voneinander die Auseinandersetzung mit «Best-Practice-Beispielen»: Bewährte Projekte und Prozesse werden unter den Spitex-Organisationen ausgetauscht. An diesem Austausch beteiligt sich auch Spitex Schweiz, unter anderem durch Berichte im «Spitex Magazin».

Das «Swiss Care Excellence Certificate» der Firma concret wird an Spitex-Organisationen für ihre hohe Qualität verliehen. Themenbild: Leo Wyden



## Ein Zertifikat zeichnet Spitex-Qualität aus

Das Swiss Care Excellence Certificate weist Spitex-Organisationen von hoher Qualität aus. Und es setzt Energie und Begeisterung frei, wie das Beispiel der SPITEX Wasseramt zeigt.

«Qualitätsmanagement ist eine Art Organisationsentwicklung, kein Selbstzweck», sagt Elsbeth Luginbühl, Geschäftsführerin der concret AG. Das von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle SAS akkreditierte Unternehmen ist auf pflegerische Qualität spezialisiert. 2017 entwickelte es sein Zertifizierungsverfahren weiter und schuf das wissenschaftsbasierte Swiss Care Excellence Certificate (SCEC), das es 2018 lancierte (vgl. SpiteX Magazin 1/2018). Dabei arbeitete concret mit der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) und der Berner Fachhochschule (BFH) zusammen, im begleitenden Sounding Board war Spitex Schweiz vertreten. Seither haben sich sechs Spitex-Organisationen zertifizieren lassen, darunter die Spitex Birsfelden (vgl. SpiteX Magazin 1/2020). Weitere sieben Spitex-Organisationen

befinden sich im Zertifizierungsprozess, mit anderen finden erste Gespräche statt.

### Basisindikatoren als Mindeststandard

Für die Zertifizierung wird das Qualitätsmanagement einer Organisation auf Herz und Nieren geprüft. Von der Strategie über Klientenprofile bis zu Mitarbeiterführung werden unterschiedlichste Aspekte beurteilt. Die Basis dafür bilden zehn Normen mit 51 Basisindikatoren und 68 Leistungsindikatoren. Die Basisindikatoren stellen einen Mindeststandard dar, der für die Zertifizierung erfüllt werden muss. Hierunter fallen zentrale Themen wie die Klientensicherheit oder der Pflegeprozess. «Die Organisationen müssen zudem darlegen, dass sie Messsysteme etabliert haben und deren

Ergebnisse zur kontinuierlichen Verbesserung nutzen», sagt Elsbeth Luginbühl. Alle Indikatoren werden in einem Score erfasst, der ein Benchmarking erlaubt.

Die Zertifizierung erfolgt in mehreren Schritten. Zunächst findet in einem Voraudit eine Standortbestimmung statt. Dabei wird evaluiert, wie weit die Anforderungen der Basisindikatoren bereits erfüllt sind. Die Standortbestimmung dient als eine Art «Road Map» für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements. Das Zertifizierungsaudit kann durchgeführt werden, sobald die Anforderungen der Basisindikatoren erfüllt sind. In dieser Phase werden erstmals die Leistungsindikatoren beurteilt und Empfehlungen für die Weiterentwicklung des Qualitätsmanagements abgegeben. Jährliche Rezertifizierungs- beziehungsweise Überwachungsaudits stellen sicher, dass die Anforderungen der Basisindikatoren weiterhin erfüllt sind. Bei allen Audits studieren die Auditorinnen und Auditoren Dokumente der jeweiligen Organisation, führen Gespräche und Interviews mit Führungspersonen und Mitarbeitenden und machen Stichproben in den Praxiserhebungen. Werden Spitex-Organisationen auditiert, so begleiten die Auditorinnen und Auditoren das Pflegepersonal als nichtteilnehmende Beobachter auf dessen Touren.

### «Bekenntnis zu einer lernenden Organisation»

Dass das Swiss Care Excellence Certificate eine fortlaufende Beschäftigung mit Qualitätsmanagement erfordert, ist gewollt: «Qualitätsmanagement sollte kein administrativer Akt sein, bei dem man Papiere produziert und Checklisten ausfüllt. Es darf sich auch nicht darauf beschränken, für ein Überprüfungsaudit einen einmaligen Sondereffort zu leisten. Vielmehr ist Qualitätsmanagement ein Bekenntnis zu einer lernenden Organisation, bei der die Mitarbeitenden aller Stufen ihren Teil zu kontinuierlichen Verbesserungen leisten», sagt Elsbeth Luginbühl.

Der Aufwand dafür sei zwar hoch, doch der Lohn lasse nicht auf sich warten: «Mit unserer Zertifizierung und dem dazugehörigen Label sind Spitex-Organisationen gefragtere Arbeitgeber. Indem sie die Qualität im Betrieb verankern, können sie diejenigen Pflegefachpersonen für sich gewinnen, die genau darauf Wert legen. In Zeiten des Fachkräftemangels ist das ein grosser Vorteil», so Elsbeth Luginbühl. Qualitätsmanagement lohnt sich auch wirtschaftlich. Zumindest lässt dies eine qualitative Arbeit der ZHAW-School of Management and Law von Anfang Jahr vermuten, bei der zehn Personen aus sieben durch die concret AG zertifizierten Spitex-Organisationen befragt wurden. Die Arbeit hält fest, dass die Interviewten wegen der besseren Abrechenbarkeit von Leistungen und dank Effizienzsteigerungen «von einem positiven wirtschaftlichen Impact der concret-Zertifizierung» ausgehen.

Umgekehrt stellt sich die Frage, ob es sich Unternehmen überhaupt noch leisten können, nicht an ihrer Qualität zu arbeiten. «Manchmal sagen mir Führungspersonen, sie hät-

ten weder Zeit noch Geld fürs Qualitätsmanagement. Ich frage sie dann: Haben Sie denn Zeit und Geld für ein unstrukturiertes Vorgehen, bei dem sie immer wieder über dieselben Dinge sprechen müssen, nur weil sie nicht geklärt sind?», sagt Elsbeth Luginbühl. Diese Frage stellt sich umso mehr, weil der Druck auf die Etablierung eines Qualitätsmanagements nicht nur vom Markt, sondern auch vom Gesetzgeber kommt. So wird mit der Inkraftsetzung des revidierten Art. 58 KVG ein kontinuierlicher Verbesserungskreislauf der Leistungserbringer gefordert (vgl. Bericht S. 15), wie ihn die SCEC-Zertifizierung etabliert. Mit ihr sind Spitex-Organisationen zudem für die von Spitex Schweiz betriebene Plattform HomeCareData (HCD) gerüstet, weil sie die dort erfassten Daten bereits analysieren und gezielt für die Entwicklung der Organisation nutzen (vgl. Bericht S. 28).

### «Es war eine spannende, anstrengende und manchmal mühsame Zeit»

Eine der zertifizierten Spitex-Organisationen ist die SPITEX Wasseramt im solothurnischen Kriegstetten, die 65 Mitarbeitende beschäftigt. Den Ausschlag für das Zertifizierungsverfahren hat die Mitarbeitendenstruktur gegeben, sagt Geschäftsführerin Beatrice Jenni: «Bei uns arbeiten viele ältere Pflegenden mit enormem Fachwissen, die in den



«Qualitätsmanagement ist ein Bekenntnis zu einer lernenden Organisation, bei der die Mitarbeitenden aller Stufen ihren Teil zu kontinuierlichen Verbesserungen leisten.»

Elsbeth Luginbühl, concret



## Führungsstark unterwegs

### Auf hochwertige Führungsausbildungen im Gesundheitswesen spezialisiert

Vom **Basismanagementkurs WBK HF** bis zum **Masterprogramm in Health Care Management** bieten wir für alle Leitungsstufen das passende Angebot.

**Wann beginnt Ihr Weg mit uns?**

wittlin stauffer



wittlin stauffer ag  
Managementausbildung  
und Unternehmensberatung  
Lagerstrasse 102, 8004 Zürich  
043 268 26 00  
info@wittlin-stauffer.ch  
www.wittlin-stauffer.ch



## QUALITÄT BEGINNT BEI DER FÜHRUNG

### 16. SPITEX-Führungsforum

Donnerstag, 28. Oktober 2021, 13.45-17.00  
Volkshaus Zürich (10 Gehminuten ab HB)

#### Ein Führungsgespräch mit einer Unternehmerin

Christina Bachmann-Roth, Gründerin und GL Gaudis AG, Neudorf

#### Unverrechenbare Zeit? — No Stress!

Claudia Heller, Geschäftsführerin SPITEX Triengen

#### Seitenwechsel — Von der privaten zur öffentlichen SpiteX: Grundlagen, Unterschiede und Erfahrungen in der Führung

Markus Reck, Geschäftsleiter SpiteX Zürich Sihl

#### Herausgefordert!

Von der Firmengründung zum Erfolg eines Unternehmens im Gesundheitswesen

Martina Marguerat, Gründerin und Geschäftsleiterin Meditana

#### Soziokratische Teamstrukturen in der SpiteX:

Braucht es noch Führungsausbildungen im Gesundheitswesen?

Andrea Pachleitner, Organisationsentwicklerin ias, Zürich

**Anmeldeschluss: 12. Oktober 2021**

Programm + Anmeldung: [myspitex.ch](https://myspitex.ch) > Führungsforum



nächsten Jahren pensioniert werden. Da wir nur wenige Prozesse niedergeschrieben hatten, wollten wir uns mit der Zertifizierung gegen den Know-how-Verlust wappnen und uns für die nächste Generation Pflegender fit machen.» Dem Zertifizierungsaudit am 5. November 2020 gingen zwei arbeitsintensive Jahre voraus, in denen rund 2000 Arbeitsstunden für das Qualitätsmanagement geleistet wurden. «Es war eine spannende, abwechslungsreiche, anstrengende, herausfordernde, geniale und manchmal mühsame Zeit. Im Team entstand ein einmaliger Spirit und der Wille, die Zertifizierung zu schaffen», sagt Beatrice Jenni. Zudem spielte der SPITEX Wasseramt die Coronavirus-Pandemie in die Hände: Weil interne Weiterbildungen und andere Veranstaltungen verschoben werden mussten, blieb mehr Zeit für das Qualitätsmanagement.

Als «Aha-Erlebnis» bezeichnet Beatrice Jenni die Erstellung des Klientenprofils. «Diese vermeintlich einfache Aufgabe löste bei uns Grundsatzdiskussionen aus, die sich auf das ganze Projekt auswirkten. Erst wenn man genau weiss, wen man betreut, kann man beispielsweise bestimmen, welche fachlichen Kenntnisse dafür notwendig sind.» Sie ist überzeugt, dass die SPITEX Wasseramt dank ihres neuen Qualitätsmanagements besser auf die zunehmende Komplexität der Klientensituationen vorbereitet ist und die zertifizierte Pflegequalität ein Marktverteil ist. «Unsere Mitarbeitenden sind unglaublich stolz darauf, dass sie in einem zertifizierten Betrieb arbeiten dürfen. Das hätte ich so nicht erwartet», sagt Beatrice Jenni. Ein weiteres Plus der Zertifizierung sei die hohe Verbindlichkeit des Qualitätsmanagements, die weder Ausreden noch Ausflüchte zulasse und eine sehr gezielte Weiterentwicklung ermögliche.

#### Obligatorische Audits im Aargau

Eine Vorreiterrolle punkto Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen hat auch der Kanton Aargau inne. Er setzt nicht auf Freiwilligkeit, sondern unterzieht alle Leistungserbringer schon länger obligatorischen Audits und Qualitätsreportings. 2020 wurde das Verfahren grundlegend überarbeitet und optimiert. Federführend war das Departement Gesundheit und Soziales des Kantons Aargau, beteiligt waren u.a. der SpiteX Verband Aargau, die BFH, der Verband der privaten SpiteX-Organisationen ASPS sowie die Firma concret. «Weil das Beurteilungsverfahren obligatorisch ist, durfte es nicht so umfassend sein wie unsere Zertifizierung», sagt Elsbeth Luginbühl. Ausgearbeitet wurde deshalb eine abgespeckte SCEC-Version mit 32 Basisindikatoren und vier Indikatoren, die aus dem bisher im Kanton eingesetzten Verfahren übernommen wurden. Zusammen bilden sie die «Aargauer Q-Care Indikatoren». Zurzeit finden in vier Aargauer SpiteX-Organisationen Pilot-Audits statt, in denen das Beurteilungsverfahren selbst auf dem Prüfstand steht. Eine davon ist die SpiteX Surbtal-Studenland. Deren Geschäftsführer Gabriel Bürgisser war als Vorstandsmitglied



«Unsere Mitarbeitenden sind unglaublich stolz darauf, dass sie in einem zertifizierten Betrieb arbeiten dürfen.»

Beatrice Jenni, SPITEX Wasseramt

bei der SpiteX Kanton Aargau an der Ausarbeitung der «Aargauer Q-Care Indikatoren» beteiligt und hat mit seiner Organisation ein Pilot-Audit durchgeführt. «Das Pilot-Audit war für uns eine Riesenchance. Wir erhielten eine Standortbestimmung, die uns aufzeigte, in welchen Bereichen wir gut unterwegs sind und wo wir uns weiterentwickeln können.» In einem nächsten Schritt werden die Pilot-Audits evaluiert und angepasst, bevor sie per 2022 eingeführt werden.

Karin Meier

#### Zertifizierte Pflege: Verschiedene Systeme

Im Schweizer Gesundheitswesen sind verschiedene Qualitätsmanagementsysteme im Einsatz. Das Swiss Care Excellence Certificate (SCEC) der Firma concret ist auf ambulante und stationäre Gesundheitsdienstleister ausgerichtet. Concret ist in der ganzen Deutschschweiz tätig, möchte ihre Dienstleistungen mittelfristig aber schweizweit anbieten ([concret-ag.ch](https://concret-ag.ch)). Stationäre Pflegeleistungen in Spitälern, Kliniken und Einrichtungen der Langzeitpflege stehen im Zentrum der Stiftung SanaCert Suisse ([sanacert.ch](https://sanacert.ch)), welche das gleichnamige Label vergibt. Auf die Qualitätsüberprüfung in Alters- und Pflegeheimen sowie neu in SpiteX-Organisationen spezialisiert ist der Verein qualivista ([qualivista.ch](https://qualivista.ch)). Im Gesundheitswesen können zudem ISO-Normen angewendet werden.



Mit HomeCareData kann zum Beispiel ausgewiesen werden, wie viele Klienten Medikamente zur Schmerzkontrolle benötigen. Themenbild: Leo Wyden

# Einen Pool voller Daten für die Qualität nutzen

Der Datenpool HomeCareData (HCD) von SpiteX Schweiz kann Qualität bei der SpiteX sichtbar machen. Wie dies möglich ist, erklärt Esther Bättig, Leitung HomeCareData und wissenschaftliche Mitarbeiterin von SpiteX Schweiz, im Interview. Darauf folgt ein Praxisbericht, der aufzeigt, wie Pflegeexpertin APN Florence Wilmes den Datenpool für SPITEX BASEL konkret nutzt.

## Interview: SpiteX Schweiz und HomeCareData

**SpiteX Magazin: Frau Bättig, Sie sind wissenschaftliche Mitarbeiterin bei SpiteX Schweiz und Leiterin von HomeCareData (HCD, vgl. Infokasten rechts). SpiteX Schweiz hat diese Plattform für Datenauswertungen vor fünf Jahren geschaffen. Sie scheint sich seither aber nur schleppend zu entwickeln?**

**Esther Bättig:** Fachpersonen gehen davon aus, dass solche Datenbanken sogar erst nach zehn Jahren repräsentative Daten enthalten – selbst wenn ihre Nutzung obligatorisch ist.

Das Nutzen von HCD ist hingegen freiwillig, und deshalb bin ich mit der Entwicklung der Plattform durchaus zufrieden. Derzeit sind ihr 140 Organisationen der Nonprofit-SpiteX angeschlossen, welche die interRAI-Instrumente nutzen [Stand: 13.07.2021]. Und kürzlich haben wir mit 25 Prozent der anvisierten Organisationen den sogenannten «Tipping Point» erreicht. Also den Wendepunkt, der laut Sozialwissenschaftlern erreicht werden muss, damit eine ganze Gruppe von einer neuen Idee überzeugt werden kann.

## Welche Vorteile preisen Sie gegenüber den 75 Prozent der Organisationen an, die HCD noch nicht nutzen?

Die Plattform erlaubt es jeder SpiteX-Organisation, ihre Klientinnen und Klienten zu beschreiben und ihren Gesundheitszustand aufzuzeigen. HCD liefert jeder SpiteX-Organisation die Grundlage zur Erfüllung des gesetzlichen Auftrags, den Behörden Daten zur Qualität und Wirtschaftlichkeit ihrer Leistungen zur Verfügung zu stellen [vgl. Bericht S. 15; Anmerkung der Redaktion]. HCD ist für eine SpiteX-Organisation aber auch ein Arbeitstool für datenbasiertes Qualitätsmanagement. Zudem ermöglicht der Datenpool wichtige Studien über die SpiteX. Und schliesslich liefert er auch Daten zur Arbeit der SpiteX, was in den Verhandlungen mit politischen Entscheidungsträgern und SpiteX-Finanzierern auf allen Ebenen von zentraler Bedeutung ist.

## Wie genau hilft HCD bei solchen Verhandlungen?

Die SpiteX-Statistik des Bundesamtes für Statistik (BFS) gibt nur Auskunft darüber, welche Leistungen die SpiteX wie lange und zu welchem Preis erbringt. HCD steuert die Antwort auf die wichtige Frage bei, wieso die SpiteX all dies tut. Dank HCD kann eine SpiteX-Organisation ihren Finanzierern zum Beispiel erklären: 20 Prozent unserer Klientinnen und Klienten haben eine kognitive Beeinträchtigung, was unsere Arbeit herausfordernd und damit zeitraubender macht. HCD liefert also das «Fleisch am Knochen» zu den BFS-Zahlen. Auch auf nationaler Ebene können wir dank HCD belegen, warum die Leistungen der SpiteX wichtig sind. Zum Beispiel hat SpiteX Schweiz dem Bundesamt für Gesundheit (BAG) für das Factsheet «Schätzungen zur Anzahl Demenzbetroffener in der SpiteX» verschiedene Zahlen geliefert. Diese zeigen klar, dass die SpiteX schweizweit eine äusserst wichtige Rolle in der Versorgung von Menschen mit Demenz spielt und dafür Anerkennung und die nötigen Mittel verdient.

## Manche SpiteX-Organisationen fürchten nun aber einen grossen Mehraufwand durch die Nutzung von HCD. Sind diese Sorgen unnötig?

Das sind sie. SpiteX-Organisationen, welche die interRAI-Instrumente nutzen, erheben die Daten ja sowieso, die für HCD nötig sind. Hier entsteht kein Mehraufwand. Betreibt eine Organisation einen eigenen Datenpool, der Auswertungen über alle Klientinnen und Klienten hinweg zulässt, kostet dies viel Zeit und Geld – HCD liegt «pfannenfertig» vor. Jede SpiteX-Organisation kann zudem allein bestimmen, ob und wie viel Zeit sie in die Datenanalyse stecken möchte. Und der Datentransfer selbst funktioniert meistens automatisch. Probleme mit der Kompatibilität gibt es nur dann, wenn eine Organisation die interRAI-Instrumente nicht korrekt anwendet und zum Beispiel Formulare nicht abschliesst. HCD zeigt allen Nutzern also auch, wenn sie ihre Bedarfsabklärung fehlerhaft durchführen, und eröffnet ihnen damit eine erste Möglichkeit zur Qualitätsverbesserung.

## Einige SpiteX-Organisationen scheinen aber daran zu zweifeln, dass sie das Know-how für die Nutzung von HCD haben. Nicht jede Pflegefachperson ist doch auch Fachperson für Datenanalysen?

Einfache Statistiken sind mittels HCD schnell erstellt. Zudem erhalten alle Nutzer einen Halbjahresbericht, der spannende Ausführungen und individuelle Auswertungen enthält. Es stimmt aber, dass man interRAI sehr gut kennen und über eine sehr gute Pflegeexpertise verfügen muss, um HCD für eigene, detaillierte Auswertungen zu nutzen. Dafür braucht eine SpiteX-Organisation eine übergeordnete Fachperson oder Abteilung, welche diese Auswertungen vornimmt und daraus konkrete Qualitätsmassnahmen ableitet. Organisationen, welche die Ressourcen dafür nicht haben, können ihre Daten aber dennoch in HCD einspeisen. Sie zeigen damit ihre Solidarität mit der Branche. Denn ein möglichst grosser Datenpool verhilft der SpiteX zu repräsentativen und damit möglichst aussagekräftigen Zahlen.

## Ein weiteres Argument von Zweiflern an HCD ist der Datenschutz, der laut Apple-CEO Tim Cook «das wichtigste Thema des 21. Jahrhunderts» ist. Sind die sensiblen Gesundheitsdaten bei HCD sicher?

Bei ihrer Konzipierung wurde der Datenschutz der Plattform ausgiebig geprüft und durch ein Gutachten für gut befunden. Die Universität Bern hat jahrzehntelange Erfahrung in Datenhosting und betreibt dieses auch für HCD auf höchster Ebene der Datensicherheit. Die Daten jeder SpiteX-Organisation bleiben in deren Obhut, weil sie beim Transfer in HCD anonymisiert kopiert werden. Dadurch kann kein Nutzer von

## HomeCareData

HomeCareData (HCD) ist eine von SpiteX Schweiz 2016 ins Leben gerufene und von der Universität Bern betriebene Plattform für datenbasiertes Qualitätsmanagement. Organisationen der Nonprofit-SpiteX, die mit den interRAI-Instrumenten arbeiten, können ihre Daten aus der Bedarfsabklärung kostenlos in den Datenpool einspeisen. Daraufhin können sie organisationsinterne Daten online abfragen, statistische Berechnungen vornehmen und die eigenen Zahlen mit denjenigen aus ihrem Kanton oder mit allen verfügbaren Daten vergleichen. Die Schnittstellen von SpiteX-Software-Anbietern und der Datenschutz sind dabei garantiert. Im Manual HomeCareData ist eine Schritt-für-Schritt-Anleitung für die Plattform mit Anwendungsbeispielen zu finden. Alle HCD-Nutzer erhalten zudem Halbjahresberichte, in denen ausgewählte Fragestellungen behandelt und die Zahlen der jeweiligen Organisation mit denjenigen des gesamten Pools verglichen werden. Verantwortlich für diese Halbjahresberichte ist die von SpiteX Schweiz gegründete achtköpfige Kommission HCD. Diese prüft zum Beispiel auch Anträge für einen gezielten Datenausgang durch Forschende. Mehr Informationen unter: [www.homecaredata.ch](http://www.homecaredata.ch); [www.spitex-bedarfsabklaerung.ch/HomeCareData](http://www.spitex-bedarfsabklaerung.ch/HomeCareData)



irgendwelchen Daten einer anderen Spitex-Organisation einen Rückschluss auf einen bestimmten Klienten ziehen.

### Die Kommission HCD kann aber auch Dritten den Zugang zu Daten erlauben?

Einen Zugriff auf die Daten gewährleisten wir Dritten nie. In manchen Fällen lassen wir Verfassern von Studien eine ganz spezifische Auswahl an Daten zukommen – also nur genau diejenigen Daten, welche sie für ihre Forschung benötigen. Auch für diese Fälle verfügen wir über ein strenges Datenreglement. Jeder Antrag wird von der Kommission HCD genau geprüft und die Forschenden müssen einen Daten-

### Studie zeigt Potenzial von HomeCareData

Die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) startete 2017 die Studie «Swiss Home Care Data: Bessere Daten zur Qualität der häuslichen Pflege (Spitex)». Das Projekt ist Teil des Nationalen Forschungsprogramms «Gesundheitsversorgung» (NFP74). Es hat zum Ziel, den Datenpool HomeCareData (HCD) von Spitex Schweiz zu analysieren und weiterzuentwickeln – insbesondere, um Qualität in der Spitex künftig messen und auswerten zu können. In einer ersten Projektphase ergaben Analysen, dass HCD hierfür ein grosses Potenzial birgt. Aktuell genügen die Daten aber noch nicht den Anforderungen für verallgemeinerbare Auswertungen zur Qualität. Deswegen empfiehlt die ZHAW, bei der Verbesserung der Datenqualität und Repräsentativität von HCD anzusetzen (vgl. Spitex Magazin 1/2021). Laut der ZHAW würde HCD gestärkt, wenn der Datenpool für die einheitliche Qualitätsmessung in der Spitex-Branche genutzt werden könnte. Darum wurde in einer zweiten Phase der Studie geprüft, welche Qualitätsindikatoren (QI) sich für eine solche Messung eignen. 43 potenzielle QI wurden analysiert – darunter die 19 QI, die Spitex Schweiz 2009 in Zusammenarbeit mit der ZHAW definiert hatte. Nur sieben QI wurden von Spitex-Pflegefachpersonen dahingehend beurteilt, dass sie relevant sind und von der Spitex ausreichend beeinflusst werden können. Genauer waren dies täglich starke Schmerzen, Verbesserung der Schmerzen, ungenügende Schmerzkontrolle, Hautulzera, Obstipation, Belastung informeller Helferinnen und Helfer und Dehydratation. Die Expertinnen und Experten für Public Health beurteilten auch andere QI als geeignet, darunter Probleme im Mundbereich, unzuverlässige Medikamenteneinnahme und Verschlechterung der Selbstständigkeit. Die Studie hat gezeigt, wie wichtig es ist, QI durch verschiedene Stakeholder evaluieren zu lassen sowie kontinuierlich weiterzuentwickeln. Und dass es zurzeit an QI fehlt, welche die Prozesse pflegerischer Leistungen sowie die interprofessionelle Zusammenarbeit der Spitex messen. Darum wird die Eidgenössische Qualitätskommission noch dieses Jahr Dritte mit der Erarbeitung neuer QI beauftragen (vgl. Bericht S. 15). Zur Einschätzung der Pflegequalität gehört auch die Befragung der direkt Betroffenen. In HCD gibt es aber keine Daten zur Zufriedenheit der Spitex-Klientinnen und -Klienten. Darum wurde im Rahmen des ZHAW-Projektes auch das «Client Satisfaction Instrument – Home Care» entwickelt (vgl. Bericht S. 34).

schutzvertrag unterzeichnen. Dieser legt zum Beispiel fest, dass sie der Kommission HCD jede Publikation über die Forschung vorlegen müssen, bevor sie veröffentlicht wird. Und sie verpflichten sich, alle Daten nach Abschluss ihrer Studie zu vernichten.

**Eine solche Studie (vgl. Infokasten links) zeigte kürzlich, dass das Potenzial von HCD in Bezug auf das nationale Spitex-Qualitätsmanagement gross ist. Unter anderem, weil die Plattform den Vergleich zwischen Spitex-Organisationen möglich macht. Wie hilft ein solcher Benchmark den Nutzern?**

Eine Spitex-Organisation weiss dank HCD zum Beispiel, wie viele ihrer Klientinnen und Klienten täglich starke Schmerzen haben. Sie weiss aber nicht, ob dies im durchschnittlichen Rahmen ist. Durch den Benchmark kann sie einschätzen, ob ihre Klienten überdurchschnittlich oft unter Schmerzen leiden. Dann muss sie sorgfältig die Gründe hierfür eruieren. Vielleicht betreut die Organisation überdurchschnittlich viele Menschen mit schwerer Krankheit. Es kann aber auch sein, dass die Organisation die Qualität ihres Schmerzmanagements durch Fortbildungsmassnahmen verbessern muss.

**Damit die Qualität der Spitex-Leistungen schweizweit einheitlich analysiert und ausgewiesen werden kann, braucht es indes Qualitätsindikatoren (QI). Diese Kennzahlen bilden einen bestimmten Aspekt der Spitex-Leistungen ab, von dem sich auf deren Qualität schliessen lässt. Die Eidgenössische Qualitätskommission organisiert derzeit die Erarbeitung von QI für die Pflege zu Hause (vgl. Bericht S. 15 und Infokasten links). Kann man im höchst individuellen Spitex-Setting wirklich Indikatoren finden, die klare Aussagen über die Qualität der Spitex-Leistungen möglich machen?**

Das Erarbeiten von QI ist eine sehr herausfordernde Aufgabe, weil klare Zusammenhänge zwischen einem Indikator und der Spitex-Qualität höchst selten sind. Kommt hinzu, dass die Spitex weniger Kontrolle über das Leben ihrer Klientinnen und Klienten hat, als dies im stationären Setting der Fall ist. Nehmen wir zum Beispiel an, dass «Mangelernährung» und «Stürze» zu den QI für die Spitex erklärt werden. Soll die Spitex einen Klienten, der nicht essen will, sofort zwangs ernähren? Soll sie einen Klienten ans Bett binden, der sturzgefährdet ist? Die scheinbar offensichtlichen Qualitätsziele «keine Mangelernährung» und «keine Stürze» würde die Spitex-Organisation dann zwar erreichen – aber nicht durch qualitativ hochstehende Pflege, welche den Willen und die Autonomie der Menschen respektiert. Diese Beispiele sind zwar extrem, aber sie zeigen, dass Qualitätsindikatoren nie als einfache Ausweise für gute oder schlechte Qualität bei der Spitex betrachtet werden dürfen. Stattdessen muss sichergestellt werden, dass QI stets von Personen mit einer grossen Pflegeexpertise im jeweiligen Kontext interpretiert werden. Ich bin

indes optimistisch, dass die Eidgenössische Qualitätskommission dies berücksichtigt und dafür sorgt, dass passende QI für die Spitex erarbeitet werden – auch, weil Spitex Schweiz in den Prozess involviert ist und dank HCD Spitex-spezifische Daten für die Ausarbeitung der QI liefern kann.

**Der Bund will die QI eines Tages schweizweit ausweisen. HCD steht bisher aber nur der Nonprofit-Spitex zur Verfügung. Wird eine Öffnung für die gesamte Spitex-Branche diskutiert?**

Spitex Schweiz denkt tatsächlich über eine Erweiterung der Dienstleistungen rund um HCD nach. Würden wir HCD der ganzen Branche zur Verfügung stellen, würden wir einen Vergleich der Klienten-Daten über die gesamte Branche hinweg ermöglichen. Und wir könnten mithilfe von HCD für die Interessen der gesamten Spitex-Branche eintreten.

**Diese Interessen dürften insbesondere die angemessene Finanzierung aller Spitex-Leistungen sein. Sind Sie optimistisch, dass eine künftige Offenlegung von Daten über die Spitex-Qualität dazu beitragen könnte?**

Das bin ich. Wir brauchen Daten, um zu beweisen, dass die Komplexität unserer Leistungen laufend zunimmt, was auch die Kosten für die Spitex anwachsen lässt. Denn: Nur weil die Spitex sagt, dass ihre qualitativ hochwertigen Leistungen nötig sind, wird dies für Politiker und Finanzierer nicht zur Tatsache. Anders sieht es aus, wenn wir belegen können, wie genau diese Leistungen vielen Menschen mit Krankheit oder Beeinträchtigung zugutekommen. Dann können wir für die Rahmenbedingungen eintreten, die es uns erlauben, diese

## Erfahrungsbericht: SPITEX BASEL und HomeCareData

**Seit HomeCareData (HCD) 2016 ins Leben gerufen wurde, ist Florence Wilmes nicht nur Mitglied der Kommission HomeCareData von Spitex Schweiz – die Pflegeexpertin APN ist auch Hauptverantwortliche für die Nutzung des Datenpools durch SPITEX BASEL. «Die Aufgabe bereitet mir Freude, denn HCD hat viele wichtige Funktionen», sagt sie. Dazu gehören die Folgenden.**

### A) Eine unkomplizierte Datengrundlage

HomeCareData (HCD) ist laut Florence Wilmes für SPITEX BASEL, die derzeit gut 600 Mitarbeitende sowie gut 4800 Klientinnen und Klienten zählt, eine der wichtigsten Datengrundlagen für konkrete Konzepte und Projekte. Zum Beispiel konnte man in Windeseile Zahlen in das eigene Demenzkonzept einfließen lassen. «Früher mussten wir die Daten hierfür mühsam erarbeiten, zum Beispiel durch Schätzungen oder das Durchhackern unzähliger Pflegediagnosen», erinnert sich Florence Wilmes. «Dank HCD hatten wir unverzüglich und

einfach die nötigen Daten darüber zur Hand, wie viele leichte, mittlere und schwere Fälle von Demenz wir betreuen.»

### B) Bei der Spitex-Forschung mithelfen

Mittels HCD habe SPITEX BASEL bereits mehrere Studien des Departements Pharmazeutische Wissenschaften der Universität Basel unterstützen können. «Vor wenigen Jahren haben wir zum Beispiel Daten zu einer Masterarbeit über die Spitex beigetragen. Sie untersuchte, anhand welcher Kriterien die Pflegefachpersonen während des Assessments die Zuverlässigkeit der Medikamenteneinnahme einschätzen», berichtet Florence Wilmes. «Es zeigte sich zum Beispiel, dass eine kognitive Beeinträchtigung der Klientin oder des Klienten durchschnittlich zu einer schlechteren Einschätzung der Zuverlässigkeit führt.»

### C) Die eigenen Prozesse verbessern

HCD ist laut Florence Wilmes eine Chance, die Qualität der Instrumente einer Spitex-Organisation sowie die Qualität



«Ein möglichst grosser Datenpool verhilft der Spitex zu repräsentativen und damit möglichst aussagekräftigen Zahlen.»

Esther Bättig, Spitex Schweiz

Dienstleistungen zum Wohle all unserer Klientinnen und Klienten weiterhin auszuführen.

Interview: Kathrin Morf

# Halten Sie alle Mitarbeitenden auf demselben Wissens- und Informationsstand

Bis 80 Prozent aller Fusionen scheitern, von diesen scheitern 90 Prozent an der Kultur – wie Sie diesen Fehler vermeiden können.

Nach dem Zusammenschluss von vier Spitex Vereinen in den Jahren 2010 und 2012 wurde bei der neu entstandenen Spitex Oberhasli Oberer Brienzensee begonnen eine gemeinsame Unternehmenskultur aufzubauen. Im Zuge dessen wurden unter anderem auch die bestehenden Dokumente wie Richtlinien, Standards und Handlungsanleitungen zusammengefügt.

Aufgrund verschiedener Herausforderungen nach dem Fusionsprozess wurde das Ziel definiert die Prozesse vertieft zu harmonisieren und die Vorgehensweisen so anzupassen, dass alle Mitarbeitenden stets auf demselben Informationsstand sein würden. Mit der Einführung des webbasierten Services der healthy+ KnowledgeBase zur Ver-

einheitlichung der Informationsangebote und zentralen Bereitstellung der betriebs-eigenen Standards, konnten die Prozesse für die Mitarbeitenden verständlich abgebildet und die Anleitungen nachhaltig etabliert werden.

Eine Mitarbeiterumfrage nach drei Monaten zeigte dann auch bereits ein sehr positives Bild bezüglich des Informationsflusses und der Nutzung der zur Verfügung gestellten Inhalte.

Sind Sie interessiert an näheren Informationen?

Fordern Sie unser informatives Whitepaper an unter [info@healthyplus.ch](mailto:info@healthyplus.ch)



Anzeigen

*Hinterlassen Sie etwas Sinnvolles.*

SIE BRAUCHEN NUR EINEN STIFT DAZU.

Mit einem Legat an Helvetas hinterlassen Sie benachteiligten Menschen etwas Bleibendes. Wir beraten Sie gerne: [www.helvetas.org/testament](http://www.helvetas.org/testament)

**HELVETAS**

## SELTENE KRANKHEITEN GEHEN UNS ALLE AN

Wir danken für Ihre Spende  
Kinder mit seltenen Krankheiten –  
Gemeinnütziger Förderverein  
IBAN: CH52 8080 8008 5328 0369 7

[www.kmsk.ch](http://www.kmsk.ch)



ihrer Anwendung zu überprüfen. So bemerkte die Pflegeexpertin zu Beginn der Nutzung von HCD, dass nicht alle Daten von SPITEX BASEL mit dem nationalen Datenpool kompatibel waren. «HCD erlaubt nur die Einspeisung von abgeschlossenen Formularen. Es stellte sich aber heraus, dass wir unsere Formulare nicht immer abschlossen. Seit her haben wir die Qualität unseres interRAI-Prozesses laufend optimiert», erklärt sie. Zudem fiel Florence Wilmes zu Beginn der Nutzung von HCD auf, dass die Stadtbaser Spitex kaum fremdsprachige Klientinnen und Klienten registrierte. «Dabei leben in Basel sehr viele fremdsprachige Menschen. Es zeigte sich, dass in der Bedarfsabklärung automatisch Schweizerdeutsch als Sprache eingetragen wird, wenn man nicht gezielt eine andere Sprache auswählt. Darauf haben fortan alle Mitarbeitenden besser geachtet.»

### D) Die Spitex gegen aussen vertreten

Dass die Spitex die Häufigkeit von Fremdsprachen unter den Klientinnen und Klienten abbilde, sei wichtig. «Denn die häufige Fremdsprachigkeit erklärt, dass wir manchmal mehr Ressourcen benötigen, um Klientinnen und Klienten gut zu informieren und einen Konsens zu finden, was für die Qualität in der Pflege sehr bedeutsam ist», erklärt Florence Wilmes. HCD erlaube es ihr also, die Interessen der Spitex besser gegenüber ihren Finanzierern zu vertreten. «Ein grosses Anliegen ist mir dabei, die grosse Komplexität der Arbeit der Spitex aufzuzeigen. Beispielsweise betreut SPITEX BASEL eine überdurchschnittlich hohe Zahl an Klientinnen und Klienten im hohen Alter, die allein leben. Dies bedeutet eine doppelte Herausforderung für die Spitex.» Auch unabhängig von Finanzfragen verstehe sie es als Aufgabe einer Pflegeexpertin APN, die Spitex zu repräsentieren. «Sei es während eines Vortrags an einem Seniorenanlass oder an einem Fachkongress – dank HCD habe ich immer die Zahlen zur Hand, die ich zu einem spezifischen Thema benötige», lobt sie.

### E) Themen für die Qualitätsentwicklung ausfindig machen

HCD helfe SPITEX BASEL auch dabei, Themen für die Qualitätsentwicklung zu identifizieren. «Derzeit haben rund 30 Prozent unserer Klientinnen und Klienten täglich Schmerzen. Anhand der HCD-Daten habe ich diese Tatsache bei den Fallführenden thematisiert, um in einem ersten Schritt einen Diskurs über Schmerzen anzuregen und sie für das Thema zu sensibilisieren», erklärt Florence Wilmes. «Dabei hat sich herausgestellt, dass einige Klientinnen und Klienten gegenüber der Spitex nicht zugeben, dass sie täglich unter Schmerzen leiden, weil sie Angst vor mehr Medikamenten haben. Darum habe ich mit meinem Team diskutiert, wie wir die Klienten motivieren können, ihre Schmerzen zuzugeben und mit uns gemeinsam an einer Verbesserung ihrer Situation zu arbeiten.»



«HomeCareData verursacht einen sehr geringen Aufwand, der einen sehr grossen Nutzen bringt.»

Florence Wilmes, SPITEX BASEL

### Ausblick: Die Wichtigkeit der Interpretation

An solchen Praxisbeispielen zeige sich indes, was Esther Bätting von Spitex Schweiz betont (vgl. Interview): Die Daten aus HCD müssen richtig interpretiert werden. «Viele Politiker wollen einfache Messzahlen, die klare Aussagen über Qualität ermöglichen. So einfach ist das aber nicht», warnt Florence Wilmes. «Durch die Sensibilisierung aller Mitarbeitenden für das Thema Schmerzen erkennt eine Spitex-Organisation zum Beispiel häufiger, wenn Klientinnen und Klienten unter Schmerzen leiden. Sie verbessert also die Qualität ihres Assessments. Aber dies kann erst einmal dazu führen, dass die Organisation mehr Klientinnen und Klienten im System registriert, die täglich unter Schmerzen leiden.» Ausenstehende könnten diesen Anstieg nun aber als Verschlechterung des Schmerzmanagements verstehen. «Werden die Daten von HCD nicht im richtigen Kontext und von Menschen mit Pflegeexpertise interpretiert, kann man schnell falsche Schlüsse daraus ziehen», betont die Pflegeexpertin APN. Auch wenn die Frage offen ist, wie dies künftig auf nationaler Ebene garantiert wird – auf der Organisationsebene fällt die Bilanz von Florence Wilmes bezüglich HCD sehr positiv aus: «Zusammenfassend verursacht die Nutzung von HCD für SPITEX BASEL einen sehr geringen Aufwand, der einen sehr grossen Nutzen bringt», versichert sie.

Kathrin Morf



Umfragen zeigen, wie zufrieden die Klientinnen und Klienten der Spitex sind. Hier ist ein Ausschnitt aus dem Instrument CSI-HC zu sehen.  
Themenbild: Leo Wyden

# Qualität bedeutet auch zufriedene Klientinnen und Klienten

Die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten gilt als wichtiger Aspekt der Qualität einer Spitex-Organisation. Beantworten lässt sich die Frage, wie gross diese Zufriedenheit ist, durch eine Umfrage. Bis diese aussagekräftig vorliegt, gibt es allerdings viele Herausforderungen zu bewältigen.

«Im Zentrum steht das Wohl der Patientinnen und Patienten.» Dieses Prinzip wird immer wieder genannt, wenn irgendwo über das Schweizer Gesundheitswesen diskutiert wird – auch in Bezug auf die SpiteX. Experten sind sich folglich einig, dass eine SpiteX-Organisation nicht nur anhand medizinischer Indikatoren beurteilt werden darf. Auch die Zufriedenheit der Klientinnen und Klienten ist ein zentraler Aspekt ihrer Qualität. «Die fachliche Sichtweise auf Qualität bei der SpiteX ist dabei eine andere als diejenige der Klientinnen und Klienten und ihrer Angehörigen», sagt Esther

Bättig, wissenschaftliche Mitarbeiterin bei SpiteX Schweiz (vgl. auch Interview S. 28). «Ein Klient will zum Beispiel ernst genommen werden, wenn er Schmerzen hat – egal, ob die medizinische Diagnose diese Schmerzen erklärt oder nicht.» Viele SpiteX-Organisationen führen regelmässige Zufriedenheitsumfragen durch, um sich ein Bild von der subjektiven Definition von Qualität durch die Klientinnen und Klienten machen zu können. Solche Feedback-Instrumente könnten zudem bald als verbindliche Massnahme in den neuen nationalen Qualitätsvertrag für die Pflege zu Hause aufgenom-

men werden (vgl. Bericht ab S. 15). Umso wichtiger ist es, einen genaueren Blick darauf zu werfen.

## Stolpersteine auf dem Weg zur Aussagekraft

Verfügbare Instrumente für Zufriedenheitsumfragen ermitteln zum Beispiel, ob die Klientinnen und Klienten mit der Abdeckung ihrer Bedürfnisse durch die SpiteX zufrieden sind und ob sie sich respektvoll behandelt und gut informiert fühlen. Weiter wird gemessen, wie gross ihre Zufriedenheit mit den Auswirkungen der SpiteX-Leistungen auf ihr Wohlbefinden ist. Und ob sie mit der Dauer und dem Zeitpunkt der Einsätze sowie mit der Kompetenz und der Kontinuität der SpiteX-Mitarbeitenden zufrieden sind. Auf dem Weg zu einer aussagekräftigen Umfrage warten aber verschiedene Herausforderungen:

- **Validität, Reliabilität und Objektivität:** Die Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) hat vorhandene Instrumente für Zufriedenheitsmessungen unter SpiteX-Klienten analysiert und stellt klar: Beruhen die verwendeten Fragen nicht auf wissenschaftlichen Kriterien, ergeben sie keine aussagekräftigen Daten. Die grundsätzlichen Gütekriterien sind dabei Validität (es wird gemessen, was gemessen werden soll), Reliabilität (eine Forschung liefert zuverlässige Ergebnisse auch bei wiederholter Durchführung) und Objektivität (die Forschung wird nicht von involvierten Personen ungewollt beeinflusst).
- **Repräsentativität:** Ist die Rücklaufquote der Fragebögen schlecht oder machen nur bestimmte Klientinnen und Klienten mit, beispielsweise die begeisterten, dann sind die Ergebnisse nicht repräsentativ für die gesamte Klientel.
- **Suggestion:** Formulierungen dürfen den Befragten nicht fremde Definitionen von Begriffen wie Qualität aufdrängen.
- **Falsche Interpretationen:** Für die Interpretation der Resultate einer Umfrage braucht es entsprechende Kompetenzen. So muss ein Durchschnittswert von 90 Prozent Zufriedenheit nicht heissen, dass alle Befragten zu 90 Prozent mit der SpiteX zufrieden sind. Laut Statistikern kann sich bei einer Berücksichtigung der Häufigkeitsverteilung auch herausstellen, dass 90 Prozent der Klienten zu 100 Prozent zufrieden sind – und 10 Prozent zu 0 Prozent.
- **Soziale Erwünschtheit:** Fürchten sich Klientinnen und Klienten davor, dass SpiteX-Mitarbeitende von ihren Antworten erfahren, kann dies zu verzerrten Antworten führen. Die Befragten richten ihre Antworten dann häufig an den Wünschen der SpiteX aus.
- **Beeinflussung durch Dritte:** Laut dem Institut NPO PLUS, das SpiteX-Umfragen durchführt, brauchen rund 30 Prozent der Klientinnen und Klienten Hilfe beim Ausfüllen. NPO PLUS rät aber klar davon ab, dass SpiteX-Mitarbeitende den Befragten helfen. Denn dies droht die Antworten aufgrund der sozialen Erwünschtheit stark zu beeinflussen.
- **Fehlende Einordnung:** Laut Experten ist ein Benchmark sinnvoll, um die Ergebnisse einer Umfrage einordnen zu

können. Hilfreich ist etwa der Vergleich mit anderen SpiteX-Organisationen (Quervergleich) oder früheren Ergebnissen der eigenen SpiteX-Organisation (Längsvergleich). Eine aussagekräftige Datenerhebung durchzuführen, ist demnach anspruchsvoll und aufwendig. Darum lagern viele SpiteX-Organisationen diese Aufgabe aus.

## Externe Anbieter: NPO PLUS

Ein Beispiel für einen externen Anbieter ist wie erwähnt NPO PLUS, ein Institut für Meinungs- und Sozialforschung mit Sitz in Lachen SZ. Es wurde 1998 gegründet und bietet für die SpiteX Zufriedenheitsbefragungen von Klientinnen und Klienten, Angehörigen und Mitarbeitenden an. Bisher hat NPO PLUS eine Klientenbefragung für 76 Organisationen der Nonprofit-SpiteX aus 13 Kantonen durchgeführt. Der hierfür entwickelte Fragebogen beruht auf wissenschaftlichen Grundsätzen und sei 2015 zuletzt grundlegend überarbeitet worden, woran mehrere SpiteX-Organisationen mitwirkten, berichtet Peter Reusch. «Was für die SpiteX-Organisationen und ihre Klientinnen und Klienten relevant ist, wird durch die 22 Fragen unseres Fragebogens abgedeckt. Und dies bei hoher Reliabilität und Validität», versichert er. Darin enthalten sind auch zwei explizite Fragen zur Qualität der pflegerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen.

Neben dem Fragebogen bietet NPO PLUS seinen Kunden ein Schreiben zur Vorinformation aller Klientinnen und Klienten, einen Begleitbrief, ein Dankeschreiben – und ein Er-



«Die Umfragewerte sind Motivatoren, die unser Qualitätsmanagement-Team und unsere Weiterbildungsplanung vorantreiben.»

Jeannette Strebelt, SpiteX Matzingen Stettfurt Thundorf



«Die «Patient Experience» ist ein immer wichtigerer Aspekt von Qualität im Gesundheitswesen.»

Florian Liberatore, ZHAW

innerungsschreiben, dessen Versand die Rücklaufquote um absolut 10 bis 20 Prozent erhöht. «Die durchschnittliche Rücklaufquote bei Spitem-Umfragen liegt bei 50,4 Prozent, was hoch ist. Hier zeigt sich die Verbundenheit der Klientinnen und Klienten zu «ihrer» Spitem-Organisation», sagt Peter Reusch. Weiter erstellt NPO PLUS auch die professionelle Auswertung der gesammelten Daten und lässt der Spitem-Organisation einen ausführlichen Auswertungsbericht zukommen. Auch ein Benchmark-Pool wird angeboten: Spitem-Organisationen können sich mit allen Organisationen vergleichen, die bisher eine Klientenumfrage durch NPO PLUS durchführen liessen – anonymisiert, versteht sich. Möglich ist auch der Vergleich innerhalb eines Kantons, zwischen den verschiedenen Stützpunkten einer Organisation oder zwischen mehreren Erhebungszeitpunkten.

#### Praxisbeispiel: Spitem Matzingen Stettfurt Thundorf

Der Spitem Verband Thurgau erteilt NPO PLUS regelmässig den Auftrag, Klientenbefragungen mit Benchmark für seine Mitglieder durchzuführen. Zuletzt war dies 2019 der Fall, und an dieser Gruppenmessung hat sich auch die Spitem Matzingen Stettfurt Thundorf beteiligt. «Für uns ist eine hohe Klienten- und Mitarbeiterzufriedenheit zentral. Und als lernende Organisation sind wir an einer ständigen Optimierung unserer Dienstleistungen interessiert», sagt Geschäftsleiterin Jeannette Strebelt. An der Umfrage nahmen 37 von 65 Klientinnen und Klienten teil, was einer Rücklaufquote von 56,9 Prozent

entspricht. Beim Vergleich der Resultate aus den Jahren 2015 und 2019 stellte man fest, dass diese beinahe identisch waren – ausser bei den Fragen, in denen die Klientinnen und Klienten explizit nach der Qualität der Spitem-Leistungen gefragt wurden. «Hier konnten wir uns um 3,5 Prozent auf eine Zufriedenheit von 93,6 Prozent steigern», freut sich Jeannette Strebelt. Der durchschnittliche Wert aller teilnehmenden Thurgauer Organisationen der Nonprofit-Spitem lag hier bei 86,7 Prozent. Der Benchmark zeigte zum Beispiel auch, dass 95,3 Prozent der Klientinnen und Klienten der Spitem Matzingen Stettfurt Thundorf die Spitem weiterempfehlen würden, während der kantonale Durchschnitt bei 92 Prozent lag.

Für Jeannette Strebelt sind diese überdurchschnittlichen Werte jedoch kein Grund, sich auf den Lorbeeren auszuruhen. Stattdessen setzte man sich intensiv mit den Ergebnissen auseinander, unter anderem in Workshops. Auf dieser Basis wurden langfristige und kurzfristige Ziele für das Qualitätsmanagement definiert, damit die guten Umfragewerte gesichert oder verbessert werden können. Jeannette Strebelt ist sich indes bewusst, dass keine Spitem-Organisation je eine Zufriedenheit von 100 Prozent erreichen kann. Zum Beispiel zeigen Umfragen, dass die Klientinnen und Klienten häufig die fehlende Kontinuität im Pflgeteam und den grossen Zeitdruck der Spitem kritisieren. Die Ressourcen lassen es aber oft nicht zu, dass diesbezüglich alle Wünsche befriedigt werden können. «Diese Thematik beschäftigt uns täglich», sagt sie. Aber als kleines Team können wir zum Glück eine sehr persönliche Betreuung und Pflege bieten, was sich positiv auf die Zufriedenheit auswirkt.»

Laut Experten braucht eine Spitem-Organisation nun aber nicht «nur» Klientenbefragungen für ein gelungenes Feedback-Management. Wichtig seien auch eine Qualitätskultur sowie weitere, jederzeit einsetzbare Feedback-Instrumente. Diese Bedingungen erfüllt die Spitem Matzingen Stettfurt Thundorf, versichert Jeannette Strebelt. «All unsere Mitarbeitenden sind stolz auf unsere ausserordentlich hohe Klientenzufriedenheit und wollen diese erhalten. Die Umfragewerte sind Motivatoren, die unser Qualitätsmanagement-Team und unsere Weiterbildungsplanung vorantreiben.» Zudem werden alle möglichen Rückmeldungen von Klientinnen und Klienten und Angehörigen laufend mit einem Feedback-Protokoll erfasst und strukturiert analysiert. Machen die Rückmeldungen Verbesserungsmaßnahmen nötig, werden diese zeitnah umgesetzt. Zu guter Letzt erhalten alle Klientinnen und Klienten beim Austritt einen Fragebogen, der ihre Zufriedenheit erfasst und sich dabei an das neueste Instrument für Zufriedenheitsumfragen anlehnt: das «Client Satisfaction Instrument-Home Care» (CSI-HC).

#### Das neue Instrument CSI-HC

Das CSI-HC steht allen Spitem-Organisationen seit 2019 kostenlos zur Verfügung. Es entstand unter der Federführung von Projektleiter Florian Liberatore, Eva Hollenstein und Sa-

rah Schmelzer an der ZHAW im Rahmen des Projekts «Swiss HomeCareData: Bessere Daten zur häuslichen Pflege (Spitem)». Entstanden ist das unter anderem, weil die «Patient Experience» laut Florian Liberatore ein immer wichtigerer Aspekt von Qualität im Gesundheitswesen ist. Der existierende Spitem-Datenpool HomeCareData (vgl. Bericht S. 28) lässt aber keine Aussagen zur Klientenzufriedenheit zu. Um die vorhandene Informationslücke zu füllen, fehlte es laut den Forschenden an einem einheitlichen und wissenschaftlich fundierten Instrument. «Wir sind überzeugt, dass CSI-HC sich zum Standardinstrument durchsetzen kann. Dabei hilft sicher die Empfehlung verschiedener Verbände, allen voran Spitem Schweiz», sagt der Gesundheitsökonom.

Herzstück des Instruments ist ein Fragebogen, der das Erleben der Klientinnen und Klienten mit der Spitem zentriert («Patient-Reported Experience Measures»; PREM). Dies gilt als zentrale Messgrösse für den Nutzen der Spitem-Leistungen aus Klientensicht neben den «Patient-Reported Outcome Measures» (PROM). Dabei haben es die Forschenden geschafft, das umfassende Thema Klientenzufriedenheit auf zehn von den Befragten zu bewertende Aussagen «einzudampfen». «Wir wollten, dass der Aufwand für alle Seiten vertretbar und das Instrument damit praxistauglich ist», erklärt Florian Liberatore. «Die zehn Aussagen reichen indes aus, um alle relevanten Dimensionen von Klientenzufriedenheit abzudecken. Dies wurde durch zahlreiche Tests sichergestellt.» Der Fragebogen berücksichtigt zum Beispiel auch die Tatsache, dass die Spitem meist nicht die Ressourcen hat, um einen Klienten durch die immer gleichen Spitem-Mitarbeitenden pflegen zu lassen. Deshalb wird nicht auf die Kontinuität der Spitem-Mitarbeitenden an sich, sondern auf die Kontinuität der Kompetenz ebendieser Spitem-Mitarbeitenden eingegangen: «Ich fühle mich immer gleich gut betreut» lautet die zugehörige Formulierung.

Die ZHAW-Forschenden haben auch ein Handbuch zum CSI-HC verfasst. Es enthält eine Anleitung zur Planung, Realisierung und Auswertung der Befragung oder auch einen Begleitbrief und eine Zusicherung des Datenschutzes. Laut Florian Liberatore nutzen bereits viele Spitem-Organisationen das neue Instrument. Im Aargau werde es von der Spitem sogar standardisiert für die vom Kanton vorgeschriebene Erfassung der Zufriedenheit aller Klientinnen und Klienten eingesetzt. «Wir haben mit weiteren interessierten Organisationen Gespräche geführt», berichtet er. «Aber viele haben die Umfragen wegen der Covid-19-Pandemie auf Eis gelegt. Oder sie warten ab, was der neue Qualitätsvertrag mit den Versicherern in Bezug auf die Klientenzufriedenheit vorgibt.»

#### Kombination aus CSI-HC und externen Anbietern?

Florian Liberatore glaubt nicht, dass kommerzielle Anbieter von Klientenbefragungen verschwinden werden, sollte sich CSI-HC als einheitliches Standardinstrument durchsetzen.

«Die Planung und Durchführung und vor allem die sorgfältige Auswertung einer Umfrage benötigen grosse Kompetenz und viele zeitliche Ressourcen. Viele Spitem-Organisationen werden diese Aufgabe darum weiterhin auslagern.» Zudem hätten kommerzielle Anbieter wie NPO PLUS dem Instrument CSI-HC derzeit etwas voraus. «Es gibt keine zentrale Stelle, die einen Benchmark mit CSI-HC sicherstellt oder die Qualität der Datenerhebungen kontrolliert. Wie dies künftig gewährleistet werden kann, ist offen», räumt er ein. NPO PLUS betont diesbezüglich, dass man vom eigenen, umfassenden Fragebogen überzeugt sei und der Fragebogen weiterhin im Angebot bleibe. «Eine künftige Umfrage mit dem ZHAW-Instrument schliessen wir aber nicht grundsätzlich aus», sagt Peter Reusch.

Das ZHAW-Forschungsteam arbeitet derweil bereits am nächsten Projekt. «Die Arbeit der Spitem ist eng mit derjenigen von anderen Leistungserbringern verbunden. Darum arbeiten wir an einem Instrument, das die Qualität der interprofessionellen Zusammenarbeit im Gesundheitswesen abbilden kann», erklärt Florian Liberatore. In Zukunft soll demnach gemessen werden können, ob das Sprichwort «Der Kunde ist König» auch in der integrierten Versorgung gilt.

Kathrin Morf

#### Die Fragebögen von NPO PLUS und CSI-HC

Der Fragebogen von NPO PLUS ermittelt durch 22 Fragen die Zufriedenheit der Spitem-Klientinnen und -Klienten in den Bereichen Information, Organisation, Leistungserbringung, Koordination mit anderen Beteiligten, Qualität der Leistungen in Pflege und Hauswirtschaft, soziale Kompetenzen und Ergebnis/Zielerreichung. Die Antwortmöglichkeiten reichen von 1 (überhaupt nicht zufrieden/sehr schlecht) bis 5 (sehr zufrieden/sehr gut). Genauer lauten die Fragen zum Beispiel: «Wie geht das Spitem-Personal auf Ihre Situation ein und bespricht mit Ihnen die notwendigen Einsätze?» oder «Wie beurteilen Sie die Spitem-Organisation bezüglich der Koordination mit Ihren Angehörigen?». Für eine normale Umfrage inklusive Benchmark bezahlt eine Spitem-Organisation mit 200 Klientinnen und Klienten zum Beispiel rund 2900 Schweizer Franken plus Mehrwertsteuer. Nimmt sie an einer Gruppenmessung teil, sind es 2400 Franken. [www.npoplus.ch](http://www.npoplus.ch) Der Fragebogen des «Client Satisfaction Instrument-Home Care» (CSI-HC) der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) enthält 10 zu bewertende Aussagen, die sich folgenden Dimensionen von Klientenzufriedenheit widmen: Wohlbefinden, Autonomie, Kontinuität, Respekt, Vertrauen, Wissen, Bedürfnisse, Information, Zuverlässigkeit und Zusammenarbeit. Genauer lauten die Aussagen zum Beispiel: «Ich fühle mich immer gut informiert durch die Spitem-Mitarbeitenden» oder «Auf meine Bedürfnisse wird eingegangen». Auch dieses Instrument arbeitet mit einer Skala von 1 (stimme gar nicht zu) bis 5 (stimme voll und ganz zu). Fragebogen und Handbuch sind kostenlos verfügbar unter: <https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/21005>



Annemarie Boillat von der Spitex AareBielersee und ihre Klientin Eve Sidler haben sich mittlerweile gut kennengelernt.  
Bild: Beatrix Bächtold

## Seltene Krankheiten: Neue Zentren helfen Betroffenen

ALS-Patientin Eve Sidler kann dank der Spitex AareBielersee BE derzeit in den eigenen vier Wänden wohnen. Die Odyssee, die Eve Sidler bis zur Diagnose ihrer seltenen Krankheit durchmachte, war indes zermürend. Seit 2020 gelangt man nun in Zentren für seltene Krankheiten (ZSK) schneller zu einer Diagnose. Um Erfahrung und Know-how in Medizin und Pflege zu bündeln, gibt es ab Herbst 2021 zudem Referenzzentren, in einem ersten Schritt für diagnostizierte Stoffwechsel- und neuromuskuläre Krankheiten wie ALS. Die Spitex wird eingeladen, zu diesen Drehscheiben beizutragen – und sie «anzuzapfen».

Die Diagnose bekam Eve Sidler aus Bellmund BE Mitte 2020 erst nach jahrelangem Hin und Her. «ALS», sagt die heute 56-Jährige, versucht den lateinischen Namen ihrer Krankheit – «Amyotrophe Lateralsklerose» – auszusprechen, winkt dann aber ab und amüsiert sich über den missglückten Versuch. Eve Sidler hat trotz ihrer schweren Erkrankung ihre positive und freundliche Lebenseinstellung nicht verloren. ALS ist eine sogenannte seltene Krankheit, weil sie weniger als eine Person auf 2000 Menschen betrifft. Doch innerhalb der

seltenen Krankheiten ist ALS häufig. Im Inselspital Bern gibt es im Moment rund 50 Personen mit dieser Diagnose. Da gibt es noch viel selteneren Krankheiten, 7000 verschiedene Arten sind bekannt. Es gilt: Je seltener die Krankheit, desto wichtiger ist es, dass sich alle greifbaren Spezialisten, Ärzte, Pfleger und auch die Wissenschaft vernetzen. Von einer seltenen Krankheit sind in der Schweiz rund eine halbe Million Menschen betroffen. Die Dringlichkeit, bei Diagnose, Behandlung und Pflege neue, bessere Wege zu finden, ist riesig.

### So fing es an

Doch zurück zu Eve Sidler. Seit einigen Wochen sitzt sie im Rollstuhl. Während des Sprechens gestikuliert sie temperamentvoll mit ihren Armen und reibt sich auffallend häufig die Hände – es scheint, als wolle sie sich vergewissern, dass diese ihr im Moment noch gehorchen. Schon morgen kann das anders sein. Abschied auf Raten und bei vollem Bewusstsein – ALS wird die Krankheit der tausend Abschiede genannt. 600 Personen sind in der Schweiz von dieser degenerativen neurologischen Krankheit betroffen. Nach der Diagnose ist maximal mit einer Lebenserwartung von einigen Jahren zu rechnen. Acht von zehn Betroffenen sind älter als 50. Warum die Nervenfasern auf einmal zurückgehen, welche die Arme, Beine und schlussendlich die Atmung steuern, ist unbekannt. Mit künstlicher Beatmung kann man im günstigsten Fall den Tod hinauszögern. Prominentes Beispiel ist der Physiker Steven Hawkins. «Diagnose mit 21, Tod mit 76», sagt Eve Sidler. Blicken wir zurück ins Jahr 2019. Beim Laufen stolpert die aktive Frau immer öfter. Sie schiebt es auf Unachtsamkeit. Und dann im Februar, es liegt Schnee, weicht Eve Sidler bei einem Spaziergang mit ihrem Hund vom Weg ab. Sie erhofft sich, dass es im Grasstreifen weniger rutschig sei und stürzt. Sie rappelt sich auf, setzt den Spaziergang fort, kommt zu Hause an, setzt sich vor den Fernseher. Dieser stechende Schmerz in der Ferse. Am anderen Morgen fängt der Fuss an zu lahmen. Sie konsultiert den Hausarzt und will wissen, warum sie plötzlich so humpelt. Daraufhin geht es von Arzt zu Arzt, von Neurologe zu Neurologe, von Röhre zu Röhre. Irgendwann ist die Rede von «feinmotorischer Behinderung». «Blödsinn! Ich als selbstständige Goldschmiedin mit eigenem Atelier!», sagt sie. Im Neurozentrum Biel ergibt eine Messung, dass etwas mit den Nervenbahnen nicht in Ordnung ist. Man überweist sie ins Neurozentrum Bern. «Sie sind ein interessanter Fall», sagt der Arzt zu ihr. Als sie wissen wollte, ob sie jetzt in den Rollstuhl müsse, war die Antwort: «Sie haben nicht nur einen Schnupfen.»

### Eve Sidlers Wunsch geht in Erfüllung

Die Diagnose erfolgt im September 2020. Zermürende 17 Monate liegen zwischen dem Sturz und der Gewissheit. Das klärende Arztgespräch liess obendrein noch Wochen auf sich warten. «Für die verordneten Tabletten zogen wir dann von Apotheke zu Apotheke», sagt sie. Schliesslich wurden die Medikamente ebenfalls mit Wartefrist aus Deutschland beschafft. «Alle redeten um den heissen Brei herum. Niemand sagte mir, was Sache ist», erzählt sie und berichtet, dass ein Arbeitskollege vor 20 Jahren an ALS erkrankte und sie genau wisse, was das bedeute. «Damals gab es keine Medikamente», sagt sie. Heute hat man Rilutek® in Tablettenform und als Infusionslösung Radicava®, um ALS auszubremsen. «Erst einen Monat nach der Diagnose erhielt ich eine gute soziale Betreuung. Im Inselspital kümmerte sich ein Care Team um mich. Von da an ging es aufwärts», sagt sie. Eine begehbare Dusche, ein Klosomat, ein Treppenlift

und auch eine kleine Rampe, über die Eve Sidler mit ihrem Rollstuhl ins Haus fahren kann, wurden realisiert. «Für seltene Krankheiten wünsche ich mir mehr Forschung, mehr Linderung und mehr Gewissheit. Was auch dringend her muss, sind Vernetzungen, zentrale Orte mit speziell geschultem Personal. Das muss alles viel, viel schneller und präziser gehen», erklärt sie. Jedenfalls wünsche Sie sich, dass andere Menschen mit einer seltenen Krankheit nicht das gleiche schleppende Prozedere durchmachen müssten wie sie. Seit 2020 – für Eve Sidler eigentlich schon zu spät, um davon zu profitieren – gibt es in der Schweiz anerkannte Zentren für seltene Krankheiten. Diese Anlaufstellen mit interdisziplinären, diagnostischen Angeboten richten sich an Personen, die für ihre Krankheitssymptome bisher keine Diagnose erhielten und/oder vertiefte Abklärungen benötigen. «Na endlich», sagt Eve Sidler.

### Der Kran steht bereit

Es klingelt an der Tür. Annemarie Boillat von der Spitex AareBielersee ist da. «Ohne die Spitex könnte ich nicht mehr zu Hause wohnen. Wenigstens so lang wie möglich. Für mich ist jede Sekunde kostbar», sagt sie. Die Krankheit schreitet schnell voran. Es gab den Tag, da konnte sie noch alleine aufs WC, aber nicht mehr zurück ins Bett. «Es hört sich merkwürdig an, aber im Prinzip habe ich es trotzdem gut», sagt Eve Sidler. Dann erzählt sie, dass ihr schon morgens eine Spitex-Mitarbeiterin bei der Körperpflege helfe. «Kürzlich kam von der



«Für seltene Krankheiten  
wünsche ich mir mehr  
Forschung, mehr Linderung  
und mehr Gewissheit.»

Eve Sidler, Klientin der Spitex AareBielersee



«Ohne handfeste Diagnose gibt es auch keine handfeste Therapie.»

Sandra Schröter, Leiterin Pflegedienst, Spitem AareBielersee BE

Spitem sogar ein hübscher junger Mann», berichtet die Klientin, lacht und erklärt, man müsse das Ganze positiv sehen. Für den Gang aufs WC dürfe sie tagsüber einfach anrufen. Der Kran, der sie dereinst aus dem Bett heben wird, steht schon im Schlafzimmer. Eve Sidler schaut ihn mit freundlichem Blick an und sagt: «Endlich einmal sind wir der Krankheit voraus.»

In einem Rhythmus von 14 Tagen bekommt sie Infusionen. Die Prozedur dauert mehrere Stunden. «Die Frau von der Spitem sitzt dann an meinem Bett. Manchmal massiert

sie mir die geschwollenen Füsse», sagt sie. Eve Sidler hat es sich zum Sport gemacht, während der Infusion Privates über die Spitem-Mitarbeitenden herauszufinden. «Sie wissen alles über mich. Es ist schön, wenn ich auch etwas von ihnen erfahren darf. Wir haben immer etwas zu reden, zu lachen und wir haben auch schon zusammen geweint», sagt sie.

Eine weitere grosse Stütze ist Eve Sidlers Ehemann Bruno. Dieser half seiner Frau, lange bevor die Spitem auf den Plan trat. «Ich schmeisse den Haushalt. Ich habe es im Griff», sagt der 74-jährige und verschweigt, dass ihn sein Einsatz fast selbst umgehauen hätte und er Probleme mit dem Rücken bekam. Eine erwachsene Person, deren Kräfte schwinden, beispielsweise beim Toilettengang zu unterstützen, ist kräftemässig kein Pappentier. Woher er die Kraft nimmt? Bruno Sidler zuckt mit den Schultern. «Seit 22 Jahren sind wir verheiratet. Nächstes Jahr sind wir 30 Jahre liiert», sagt er. Eve Sidler hadert nicht mit ihrem Schicksal. «Alle müssen sich verabschieden. Irgendwann», erklärt sie.

Kollegen schicken Blumen, laden sie zum Essen ein, backen für sie und schenken Pralinen. «Alle sind so lieb. Mich schmerzt, dass Abhängigkeit mein Leben bestimmt. Es ist eine krasse Situation, die immer schlimmer wird. Man sieht keinen Horizont», sagt Eve Sidler und Annemarie Boillat nickt. Seit 2010 arbeitet die 53-jährige Pflegefachfrau und Fachfrau Palliative Care bei der Spitem AareBielersee. «Als Besucherin im Hause Sidler achte ich genau auf die Emotionen und Persönlichkeitsmerkmale der Klientin. Ich höre zu, versuche zu verstehen, nachzuempfinden und passe mich der Situation an. Wir sind Profis, Empathie ist unsere Philosophie. Und doch – nicht jeder im Team kommt bei einem ALS-Klienten für den Einsatz infrage», fährt sie fort. Zum einen, weil die Betreuung körperlich speziell anstrengend ist. Zum anderen, weil diese Einsätze die Mitarbeitenden emotional fordern – auch im Falle von Eve Sidler. «Sie ist vom Alter her noch in unserer Generation, hätte noch so viel vor sich und muss nun früh Abschied nehmen. So eine Situation ist selbst für Pflegefachleute eine Herausforderung», sagt Annemarie Boillat. Im Gespräch spürt man schnell, dass Eve Sidler kein Mitleid will. «Was mir in meiner Situation eher gut tut, ist Mitgefühl», sagt sie.

#### Schnellere Diagnose muss her

In den vergangenen Jahren betreute die Spitem AareBielersee bereits mehrfach Klientinnen und Klienten mit ALS sowie mit anderen seltenen Krankheiten wie zum Beispiel einer Cystischen Fibrose und dem Non-Hodgkin-Lymphom. Von den aktuell 400 Klientinnen und Klienten haben vier eine seltene Krankheit. Nicht mitgerechnet sind Kinder, welche die Mehrheit aller Betroffenen ausmachen. 25 Prozent sterben vor Erreichen des fünften Lebensjahres und werden in der Region durch andere Spitem-Organisationen respektive durch die Kinderspitem betreut. «Ebenfalls nicht mitgerechnet ist die Psychiatrie, denn auch da gibt es oft keine klare Diagnose», sagt

### Neun Zentren für seltene Krankheiten (ZSK) in der Schweiz

Die ersten Zentren für seltene Krankheiten ZSK wurden 2020 vom 2017 gegründeten Verein Nationale Koordination Seltene Krankheiten kosek eröffnet. ZSK sind primär Anlaufstellen für Patienten ohne oder mit unklarer Diagnose. Mittlerweile gibt es ZSK in Aarau, Basel, Bern, Genf, Lausanne, Luzern, St.Gallen, im Tessin und in Zürich.

Getragen und finanziert wird der Verein von den Mitgliedern der kosek. Das sind ProRaris (Dachverband der Patientenorganisationen für seltene Krankheiten), GDK (Schweizerische Konferenz der kantonalen Gesundheitsdirektionen), SAMW (Schweizerische Akademie der medizinischen Wissenschaften), unimedisuisse (Universitäre Medizin Schweiz), AllKidS (Allianz der Kinderspitäler Schweiz) und eine Gruppe von nicht universitären Spitälern und Kliniken.

[www.prorarisch.ch](http://www.prorarisch.ch), [www.kosekschweiz.ch](http://www.kosekschweiz.ch), [www.als-schweiz.ch](http://www.als-schweiz.ch)

Sandra Schröter, Leiterin Pflegedienst Spitem AareBielersee. Und genau diese Situation mache die Versorgung so schwierig. «Ohne handfeste Diagnose keine handfeste Therapie. Man ist extrem auf einen engen Austausch mit der Klientin oder dem Klienten angewiesen», erklärt sie. Manchmal ziehe man auch Spezialistinnen und Spezialisten im Team zu Rate, was einen erhöhten Aufwand generiere, der nur zum Teil abgerechnet werden kann. In der Regel gebe es aber bei den Klientinnen und Klienten mit körperlichen Beschwerden eine Diagnose, nach der behandelt wird. Ob es die richtige ist, stellt sich oft erst nachträglich heraus. Nicht selten werden Menschen mit seltenen Krankheiten auch als Simulanten eingestuft. «Gerade wenn es mehrere Grunderkrankungen und unklare und schwer nachvollziehbare Symptome und Schmerzen sind, wird es schnell komplex und unübersichtlich. Das ist für uns, für die Klientinnen und Klienten und auch für deren Angehörige belastend», sagt Sandra Schröter.

#### Erfahrung der Spitem wird geschätzt

Und genau an diesem Punkt greifen die Zentren für seltene Krankheiten (ZSK). Um sie zu realisieren, gelangten Patientenorganisationen mit Motionen an den Bund – und die

Dringlichkeit des Anliegens wurde erkannt. Vom Bundesamt für Gesundheit BAG begleitet, schlossen sich die verschiedenen Akteure (vgl. Infokasten) zusammen. Das Ziel war klar. «Die Versorgung von Menschen mit einer seltenen Krankheit optimieren, schnellere Diagnose, Know-how bündeln und die Ausbildung von Ärzten und Pflegepersonal fördern», erklärt Martin Knoblauch, Geschäftsführer Schweizerische Muskelgesellschaft, Vizepräsident Kosek und Vorstandsmitglied ProRaris. «Nach dem Aufenthalt in den Zentren hilft die Spitem im Alltag. Ihre Beobachtungen, Einschätzungen und ihr Erfahrungsschatz sind von grossem Wert. Es wäre genial, den gesamten Pflegebereich als eigene Gruppe in die entstehenden Referenzzentren zu integrieren. Langfristig sind auch weitere Referenzzentren geplant», erklärt der 52-Jährige. Bald werde man mit entsprechender, einladender Information an die einzelnen Spitem-Organisationen gelangen. Ein Zusammenschluss mit der Spitem wäre ein wichtiger Schritt nach vorne, ist Martin Knoblauch überzeugt – und zwar für die Referenzzentren genauso wie für die Mitarbeitenden der Spitem und für betroffene Menschen wie Eve Sidler.

Beatrix Bächtold

Anzeigen

**BACO** | **HÖGG**  
LIFTSYSTEME

**ST. GALLEN**  
☎ 071 987 66 80

**LAUSANNE**  
☎ 021 800 06 91

**BERN**  
☎ 033 439 41 41

**TREPPENLIFTE**

ROLLSTUHLLIFTE  
SITZLIFTE  
AUFZÜGE

Die Lift-Experten

Montiert in 2 Wochen

[www.hoegglift.ch](http://www.hoegglift.ch)

5 JAHRE GARANTIE

### Lernwerkstatt

## SVEB-Zertifikat Praxisausbilder/in

Als Fachperson Lernende, Studierende oder Mitarbeitende individuell begleiten und beraten.

Aarau	ab 21.10.21
Baden	ab 04.04.22
Basel	ab 21.01.22
Bern	ab 17.09.21
Bülach	ab 04.10.21
Luzern	ab 09.05.22
Olten	ab 01.09.21
Sargans	ab 27.10.21
St. Gallen	ab 08.11.21
Thun	ab 03.03.22
Uster	ab 10.01.22
Winterthur	ab 03.09.21
Zürich	ab 16.11.21

Jetzt Informationen anfordern:  
Tel. 062 291 10 10

Kurz und bündig erklärt!  
[www.praxisausbilder.ch](http://www.praxisausbilder.ch)



## «Gesundheit am Arbeitsplatz ist Chefsache»

Wenn in das Betriebliche Gesundheitsmanagement (BGM) investiert wird, wirkt sich dies positiv auf die Gesundheit der Mitarbeitenden, die Taggeldprämien und den Betriebserfolg aus. Das beweist das Beispiel der Gemeindeverwaltung Langnau i. E.

Als bei der Gemeindeverwaltung von Langnau im Emmental die Taggeldversicherungsprämien aufgrund einiger Langzeitabsenzen anstiegen, machte Visana den Gemeindeführer und seinen Stellvertreter auf BGM aufmerksam. So beschlossen

sie zusammen mit der Visana in diesem wichtigen Bereich aktiv zu werden.

Zuerst wurde mit den Mitarbeitenden diskutiert, dann wurden Impulsworkshops mit präventiven Themen durchgeführt. Schliesslich wurden die Absenzenmeldun-

gen systematisch erfasst, sodass wiederholte Absenzen frühzeitig erkannt werden. Das Resultat: ein merklicher Rückgang der Langzeit- und Kurzabsenzen.

Visana berät Sie bei der Umsetzung von BGM-Massnahmen: [visana.ch/bgm](http://visana.ch/bgm)



## Berufskleiderservice für Spitex-Organisationen

Einfach und zuverlässig



Mit dem bardusch Berufskleiderservice müssen sich Spitex-Organisationen nicht mehr selbst um die Berufskleidung kümmern. Waschen, Flickern, Ersatzbeschaffung sowie die Lagerbewirtschaftung entfallen. bardusch holt die verschmutzte Kleidung

ab und liefert sie hygienisch einwandfrei aufbereitet und termingerecht wieder an.

Die Berufskleidung kann geleast werden. Mit dem Outsourcing entfallen Investitionen in Kleidung und Wäschereinfrastruktur. Es kann aber auch der Wäscheservice für die eigene Berufskleidung in Anspruch genommen werden.

Unterwegs im Strassenverkehr – ob Velo, zu Fuss oder im Auto – sind die Mitarbeitenden in bardusch Jacken bei allen Sichtverhältnissen gut erkennbar. Ein CI-konformes

Erscheinungsbild mit attraktiver Kleidung, die das Spitex-Logo ziert, schafft eine unverwechselbare Identität der Spitex-Organisation.



**bardusch AG**  
Flughafenstrasse 213, 4056 Basel,  
[www.bardusch.ch](http://www.bardusch.ch), [info@bardusch.ch](mailto:info@bardusch.ch)  
+41 61 385 12 12

## Kaufmännische Weiterbildung im Gesundheitswesen.

Mit gebündelten Kompetenzen haben edupool.ch, bedeutendstes Qualitätslabel und wichtigste Prüfungsorganisation in der nicht formalen kaufmännischen Weiterbildung, und H+ Bildung, spezialisiert auf die Fortbildung von Mitarbeitenden in Spitälern, Kliniken, Heimen, Arztpraxen und der Spitex, den Bildungsgang «Sachbearbeiter/-in Gesundheitswesen edupool.ch» entwickelt.

Mitarbeitende in dieser Funktion arbeiten im betriebswirtschaftlichen Bereich einer Gesundheitsorganisation. Sie erledigen, im Gegensatz zur medizinischen Sekretärin, vor

allem administrative Aufgaben rund um die Fallabwicklung und erteilen Auskünfte an Patienten sowie interne und externe Partner. Der berufsbegleitende Bildungsgang dauert

6–12 Monate und wird von H+ Bildung in Aarau und an verschiedenen kaufmännischen Weiterbildungszentren durchgeführt. Mittlerweile wurden bereits 121 erfolgreiche Sachbearbeiter/-innen diplomiert.



Baarerstrasse 77, 6300 Zug  
[info@edupool.ch](mailto:info@edupool.ch)  
[www.edupool.ch/gw](http://www.edupool.ch/gw)

## Gesunde IT-Infrastruktur dank kompetenter Begleitung

Alles wird komplexer: Das gilt auch für die IT-Infrastruktur einer Spitex. Immer mehr Mitarbeitende nutzen immer mehr Geräte und Applikationen.

Damit die System-Fieberkurve auch während hektischen Zeiten nicht in einen kritischen Bereich steigt, gibt es Rat und Tat bei der Infonika SQL AG. Mit dem «Infrastructure as a Service» können Sie aus unseren modernen Datacenter in Zürich verschiedenste Services beziehen. Damit bleiben Ihre IT-Infrastruktur-Ressourcen flexibel

und On-Demand. Kunden profitieren damit von hoher Performance, Sicherheit und Flexibilität. Die dedizierte virtuelle Umgebung bietet dank moderner Service-Plattformen ein hohes Mass an Flexibilität und Skalierbarkeit.

Unsere Spezialisten rund um den «Infrastructure as a Service» freuen sich, Ihnen

die Vorteile und Möglichkeiten für Ihre Spitex zu erläutern.



Infonika SQL AG  
Baarerstrasse 10  
CH-6340 Baar ZG  
Tel. 041 768 40 40  
[info@infonika.ch](mailto:info@infonika.ch)

## Effizientes Wissens- und Informationsmanagement – Jederzeit und überall

Sparen Sie bis zu zwei Arbeitstage pro Mitarbeitenden und Jahr.

**Produktivität steigern & Behandlungsqualität verbessern**  
Oftmals müssen im Alltag komplexe Entscheidungen rasch getroffen werden. Eine jederzeit verfügbare Informationsquelle mit den Wissensinhalten der Organisation unterstützen die Mitarbeitenden in ihrem Alltag und spielt für eine hohe Behandlungsqualität eine entscheidende Rolle.

**Modernes Arbeitsumfeld schaffen**  
Mit der healthy+ KnowledgeBase können Sie Ihre Organisation als attraktiven Arbeitgeber positionieren. Gerade in der Zeit des Fachkräftemangels sind offene und dynamische Firmenkulturen ein Pluspunkt.



healthy+AG  
+41 (0)34 420 16 13  
[www.healthyplus.ch](http://www.healthyplus.ch)  
[info@healthyplus.ch](mailto:info@healthyplus.ch)

Anzeige



## WIR GESTALTEN IHRE RÄUME:

- Besprechung
- Empfang
- Arbeitsplätze

**Zurbuchen AG Amlikon**  
Fabrikstrasse 2 | 8514 Amlikon-Bissegg  
[www.zurbuchen.com](http://www.zurbuchen.com)

# In zwei Klicks zum passenden Hilfsmittel

Tageseinsatz planen, Medikamente richten, Frau Hugs Wundversorgung wechseln. Gerade mal zwei Wundverbände sind noch vorrätig. Dort, wo der wirksame Spray zum sanften Entfernen der Versorgung stehen sollte, klafft eine Lücke im Regal.

Willkommen im dynamischen Alltag von Heidi Bachmann, Pflegefachfrau der Spitex. Heidi Bachmann muss jederzeit den Überblick behalten: über Behandlungsmethoden, Produkte und Bestellungen. Eine Herausforderung. Sind die speziellen Wundaufgaben für Frau Hug kurzfristig verfügbar? Wie viele dieser Versorgungen wurden letzte Woche nachbestellt, und hat das überhaupt jemand gemacht? Gut, dass diese Informationen im Webportal von Publicare jederzeit einsehbar sind.

Publicare in Oberrohrdorf ist ein wachsendes und seit fast 30 Jahren erfolgreiches Unternehmen, ihr zuverlässiger Partner für Beratung und Lieferung medizinischer Hilfsmittel.

Das komplette Sortiment mit detaillierten Produktinformationen und -bildern ist auf dem Webportal [www.publicare.ch](http://www.publicare.ch) verfügbar – übersichtlich und klar. Zahlreiche Hilfsfunktionen vereinfachen den Bestellprozess erheblich. Besonders praktisch: Die Verfügbarkeit wird bei jedem Produkt angezeigt. Bei Bestellungen vor 17.00 Uhr verlassen die Pakete dank unseren raschen Abläufen unser Haus in aller Regel noch am gleichen Tag. Bei rezeptpflichtigen Produkten besteht die Möglichkeit zum Rezept-Upload. In Kürze werden Sie das Rezept sogar online mit dem «Rezept-Creator» neu erstellen können. Schon gewusst? Liegt ein

aktuelles Rezept vor, rechnet Publicare direkt mit der Krankenkasse des Klienten, der Suva oder der IV ab.

Dank der Anbindung an die gängigen ERP-Systeme der Spitex, erfassen Sie Klientendaten nur einmal. Getätigte Bestellungen sind im angemeldeten Profil einsehbar und können jederzeit wiederholt werden. Das ist auch für Heidi Bachmann eine willkommene Entlastung: Die Wundversorgungsprodukte für Frau Hug sind bei Publicare rasch bestellt. So werden der administrative Aufwand und die nicht verrechenbaren Zeiten minimiert und Heidi Bachmann kann sich auf ihre zentrale Aufgabe, das Pflegen, konzentrieren.

Mit unserem Angebot unterstützen wir nicht nur Pflegenden von Spitexorganisationen beim Beraten von Klienten, sondern geben auch Empfehlungen für das passende Versorgungsprodukt ab. Zudem schafft Publicare Plattformen, auf denen sich Fachleute austauschen können. Interessierte finden auf der Website unter Publicare Academy die aktuellen Daten der Fachveranstaltungen. So ist Publicare jederzeit am Puls aller Beteiligten. Beraten, reden, zuhören und vor allem: Wissen und Erfahrung teilen – dafür setzen wir uns ein.

Publicare ist Premiumpartner von Spitex Schweiz. Gemeinsam leisten sie einen wichtigen Beitrag für eine hochstehende Schwei-



zer Gesundheitsversorgung sowie eine verbesserte Lebensqualität von pflege- und betreuungsbedürftigen Menschen.

## Wann entdecken Sie Publicare?



Publicare AG  
Vorderi Böde 9  
5452 Oberrohrdorf  
Telefon 056 484 15 00  
[info@publicare.ch](mailto:info@publicare.ch)  
[www.publicare.ch](http://www.publicare.ch)

## Das dürfen Sie von Publicare erwarten

- Kostenlose und kompetente Beratung
- Absolute Diskretion
- Prompter Lieferservice, auch am Samstag
- Knapp 13 000 Produkte aller gängigen Hersteller
- Portofreier Versand in neutraler Verpackung
- Kein Kleinmengenzuschlag
- Direkte Abrechnung mit dem Kostenträger
- Unterstützung bei Rückweisungen seitens der Kostenträger

## publicare.ch auf einen Blick

- Benutzerfreundliche Navigation: Webshop, Dienstleistungen, Fachbereiche, Academy
- Komplettes Sortiment mit Detailinformationen
- Intelligente Suche und Filtermöglichkeit
- Produktverfügbarkeitsanzeige
- Rezept-Upload
- Eigenständige Kunden-/Benutzerverwaltung
- Academy-Bereich und Downloadcenter
- Zusatzinformationen zu den Dienstleistungen



## 5 Fragen an Nicolas Mathieu

### «Als Student träumte ich bereits davon, Physiotherapeut der Nati zu sein»



Nicolas Mathieu. Bild: SFV

**Nicolas Mathieu, Physiotherapeut der Schweizer Fussball-Nationalmannschaft, spricht über die EM, Rituale und seine Arbeit in der Sturzprävention.**

**Spitex Magazin: Nicolas Mathieu, als einer von drei Physiotherapeuten der Schweizer Fussball-Nationalmannschaft kümmern Sie sich um die «Waden der Nation». Wie haben Sie hinter den Kulissen zur hervorragenden Leistung der «Nati» an der EM beigetragen?**

**Nicolas Mathieu:** Zunächst einmal arbeiten wir als Team, in dem jeder Physiotherapeut spezifische Fähigkeiten mitbringt. Als «Mechaniker» des Körpers intervenieren wir auf mehreren Stufen. Zunächst bereiten wir die Spieler präventiv auf die Trainingsleistung vor, indem wir Gelenke mobilisieren oder dehnen und empfindlichere Gelenke bandagieren. Auf die Wettkampfleistung bereiten wir die Spieler durch stimulierende Massagen oder durch gezieltes Aufwärmen bestimmter Körperpartien vor. Nicht zuletzt greifen wir nach dem Spiel ein, indem wir zum Beispiel die Erholung der Muskeln durch Entspannungs- und Drainagemassagen fördern. Angesichts der Ergebnisse und der erlebten Emotionen wird uns diese EM immer in Erinnerung bleiben. Wir haben als Team

mehrere Jahre lang zusammengearbeitet, um dieses Niveau zu erreichen.

**Ist Ihr Beruf eine Berufung oder hatten Sie einst einen anderen Traumberuf?**

Eine «Berufung» würde ich es nicht gerade nennen, aber ich betreute bereits als Physiotherapie-Student die 2.-Liga-Fussballmannschaft von Chalais VS. Und ich hatte schon damals den Traum und das Ziel, eines Tages Physiotherapeut der Nati zu sein. An meinem Beruf gefällt mir der enge Kontakt und der intensive Austausch im Dienste der Leistung. Ich habe zudem die Möglichkeit, meine Kenntnisse und Fähigkeiten an der Fachhochschule HES-SO Valais-Wallis als ausserordentlicher Professor für Physiotherapie zu perfektionieren.

**Würden Sie uns ein Ritual der Nati verraten, das bisher kaum ein Thema war?**

Ein Ritual vor dem Spiel ist wichtig, um sich auf die kommende Herausforderung zu konzentrieren. Es ist aber stark vom jeweiligen Spieler abhängig. Wir Physiotherapeuten richten unsere Intervention nach den individuellen Wünschen und Gewohnheiten aus. Einige Spieler wünschen sich kräftigende Massagen oder auch gezielte Dehnungen, andere brauchen ihre Ruhe. Einer unserer Stürmer möchte zudem vor jedem Match eine Ganzkörper-Kryotherapie-Sitzung, also ein Eintauchen in ein Eisbad. Ich persönlich würde bei dieser Temperatur nicht einmal meinen Fuss ins Wasser setzen!

**Welche Persönlichkeit würden Sie gerne einmal treffen?**

Ich habe die wichtigsten Leute im Weltfussball bereits getroffen: Maradona oder Joseph «Sepp» Blatter zum Beispiel. Die Persönlichkeit, die ich gerne noch einmal treffen würde, ist aber mein Grossvater Candide. Ich möchte, dass er sehen kann, wie weit sein Enkel gekommen ist. Er war der erste Mensch, der vor 30 Jahren meine Physiotherapie-Praxis besuchte. Ich würde gerne wieder einige seiner guten Ratschläge erhalten.

**Und zuletzt: Was sind Ihre Erfahrungen mit der Pflege zu Hause?**

Für die HES-SO Valais-Wallis arbeite ich an einer Studie über die Auswirkungen von Trainingsprogrammen für zu Hause, die auf Kraft- und Gleichgewichtsübungen basieren und Stürze von Seniorinnen und Senioren reduzieren sollen. Wir haben die Auswirkungen dieser Programme auf mehr als 400 Senioren analysiert. Für uns ist es von grösster Bedeutung, die besten Präventions- und Pflegehilfsmittel für Senioren bereitzustellen, damit sie so lange wie möglich sicher in ihrem Wohnumfeld bleiben können. Dazu müssen ihre Muskulatur sowie ihr Gleichgewichtssinn leistungsfähig bleiben. Die Studie befindet sich in der Endphase; 2022 werden Artikel darüber in Fachzeitschriften veröffentlicht werden.

Interview: Flora Guéry

#### Zur Person

Nicolas Mathieu wurde am 4. Dezember 1962 geboren und wuchs in Chalais VS auf. Er hat einen Universitätsabschluss in Sportphysiotherapie, ein CAS in klinischer Forschung und einen MAS in Sportwissenschaft. Von 1988 bis 2006 arbeitete er als Physiotherapeut beim FC Sion. Seit 2007 ist er für die Schweizer Fussball-Nationalmannschaften tätig, seit 2016 für das A-Team der Männer. Zudem hat er seit 1991 eine Praxis in Sion, ist seit 2002 Präsident der Schweizerischen Vereinigung für Sportphysiotherapie und seit 2007 ausserordentlicher Professor für Physiotherapie an der HES-SO Valais-Wallis. Der 58-Jährige ist verheiratet, hat 3 Kinder und lebt in Sion.

## Spitex Hochdorf und Umgebung

# IT ohne Pflegebedarf

Digitale Arbeitsprozesse verringern in Spitex-Organisationen den administrativen Aufwand. Zum Beispiel beim Synchronisieren der Einsatz- und Pflegepläne, beim Erfassen von Leistungen oder beim Übermitteln der Pflegeberichte. Gut, wenn man sich dabei auf eine reibungslos funktionierende Computer- und Telefoninfrastruktur verlassen kann. Die Spitex Hochdorf setzt dafür auf eine Komplettlösung von Swisscom.

Digitale Arbeitsabläufe erleichtern dem Pflegefachpersonal die Arbeit.



Damit die Digitalisierung für das Pflegefachpersonal und die Klienten eine Erleichterung bringt, ist eine zuverlässige IT Grundvoraussetzung. Ende 2019 ist die Geschäftsstelle der Spitex Hochdorf umgezogen. Die Geschäftsleiterin Brigitte Pfrunder-Rüttimann nahm den Umzug zum Anlass, um die IT-Infrastruktur zu erneuern. Für die Geschäftsleiterin war vor allem wichtig, dass die IT das bevorstehende Wachstum der Organisation flexibel mitmacht und die Kosten fix kalkulierbar sind.

Seit 2019 setzt die Spitex Hochdorf auf Smart ICT – eine modulare Gesamtlösung für IT, Internet und Telefonie von Swisscom. Gemeinsam mit dem Partner ILLI ICT SOLUTIONS wurden die Bedürfnisse evaluiert und das passende Paket geschnürt. Es enthält alles, was die Spitex für einen sicheren und reibungslosen Betrieb benötigt: Hardware, Office-Software, Einbindung der Branchensoftware, Mobil- und IP-Telefonie, sichere Datenübertragung mit allen Geräten und Servern in der Swisscom Cloud.

### Wie die Spitex von Smart ICT profitiert

- Aktuelle Informationen auf allen Geräten:** Dank automatischer Synchronisation von Einsatz- und Pflegeplänen, der Leistungserfassung vor Ort und der direkten Übermittlung von Pflegeberichten reduziert sich der administrative Aufwand enorm. Ob mit Smartphone oder Tablet – das Personal kann auch von unterwegs auf alle arbeitsrelevanten Informationen zugreifen.
- Moderne und sichere Arbeitsplätze:** Die Geschäftsstelle des Spitex-Vereins Hochdorf zählt 22 fixe und 7 mobile Arbeitsplätze. Für das Pflegefachpersonal stehen tagtäglich 35 Tablets im Einsatz. Die vollständig eingerichteten Notebooks, PCs und Tablets sind kompatibel mit HIN E-Mails und Spitex-Applikationen. Mobile und fixe Internetzugänge sowie ein WLAN gewährleisten die sicheren Datenverbindungen zu den Servern. Die Software wird automatisch aktualisiert, was auch die IT-Sicherheit erhöht.
- Kalkulierbare Kosten:** Mit Smart ICT kann auf Wunsch Hardware im Mietmodell bezogen werden. Sie wird alle drei Jahre mit einer neuen Gerätegeneration ersetzt. Für sämtliche Leistungen verrechnet Swisscom einen monatlichen Fixpreis pro Arbeitsplatz. Da Spitex-Organisationen Non-Profit-Organisationen sind und keine namhaften Reserven bilden dürfen, sind grössere Investitionen erschwert. Dass die IT-Infrastruktur gemietet statt gekauft werden kann, ist deshalb ideal.
- Die IT wächst mit der Organisation mit:** Die IT-Infrastruktur kann exakt nach den Bedürfnissen der Spitex angepasst werden. Dies hat sich auch für Brigitte Pfrunder-Rüttimann bewährt. Seit dem Umzug und der Modernisierung der IT-Infrastruktur ist die Organisation stark gewachsen und jeder neue Arbeitsplatz liess sich mühelos aufschalten.
- Alles aus einer Hand und rascher Support:** Bei Supportanfragen steht ein professioneller Service Desk zur Verfügung – telefonisch oder vor Ort. Sollte ein Gerät ausfallen, wird es umgehend ersetzt.

### Smart ICT – die IT-Lösung ohne Pflegebedarf

Smart ICT entlastet Spitex-Organisationen wirksam. Swisscom sorgt für den sicheren Betrieb der IT und der Kommunikation und bietet über einen Service Desk professionellen Support. Ihre Organisation wird bedarfsgerecht mit PCs, Notebooks, Cloud-Server sowie Office- und Antivirus-Software ausgestattet.

Spitex Schweiz empfiehlt Swisscom als Partner für die gesamte ICT-Infrastruktur (IT, Festnetz, Internet, Mobile und Datentransfer). Swisscom bietet allen Spitex-Mitgliedern Sonderkonditionen.

### Infos und Beratung unter

[swisscom.ch/spitex](https://www.swisscom.ch/spitex)

## Sudoku

	9			7			5	
3			9	<sup>a</sup>	5	1		
5	1		2	4	3	9	6	
7	3	6	1	9		5		2
<sup>b</sup>			7	6	4		9	1
	4				<sup>c</sup>	7		6
9	7		4	2				1
6	8	1		5			<sup>d</sup>	
			5	8		7	6	

### Lösung per Postkarte oder E-Mail an:

Spitex Magazin, Wettbewerb  
Effingerstrasse 33, 3008 Bern  
wettbewerb@spitexmagazin.ch

### Einsendeschluss: 6. Oktober 2021

Teilnahmeberechtigt sind alle Leserinnen und Leser des Spitex Magazins. Ausgenommen sind Mitarbeitende von Spitex Schweiz und deren Familienangehörige. Die Gewinner werden ausgelost und benachrichtigt. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

## Impressum

### Herausgeber

Spitex Schweiz, Effingerstrasse 33, 3008 Bern  
Telefon +41 31 381 22 81  
admin@spitex.ch, www.spitex.ch

### Redaktion

Spitex Magazin, Effingerstrasse 33, 3008 Bern  
Telefon +41 31 370 17 59  
redaktion@spitexmagazin.ch  
www.spitexmagazin.ch

ISSN 2296-6994

### Erscheinungsweise

6 x jährlich als Printmagazin und als App

### Redaktionsschluss / Inserateschluss

8. September 2021 (Ausgabe 5/2021)

### Gesamtauflage 6500 Exemplare

4200 Exemplare Deutsch  
1900 Exemplare Französisch  
400 Exemplare Italienisch (Beilage)

### Abonnemente

Abodienst Spitex Magazin  
Industriestrasse 37, 3178 Bösingen  
Telefon +41 31 740 97 87, abo@spitexmagazin.ch

### Redaktion

Kathrin Morf: Leitung (KM), Flora Guéry (FG), Anne Vallellean (AV), Patricia Briel (PB), Annemarie Fischer (FI), Christa Lanzicher (CL), Stefano Motta (SM), Nicole Hermann (NH)

### Mitarbeit an dieser Ausgabe

Leo Wyden (Fotos), Francesca Heiniger, Patrick Imhof, Beatrix Bächtold, Karin Meier

### Korrektorat

Ilse-Helen Rimoldi

### Übersetzungen

Kathrin Morf. Das Interview auf Seite 45 wurde aus dem Französischen übertragen.

### Anzeigen

Stutz Medien AG; Christine Thaddey, Verlagsleiterin  
Rütihof 8, 8820 Wädenswil  
Telefon +41 44 783 99 11  
Mobile +41 79 653 54 83  
christine.thaddey@stutz-medien.ch  
www.stutz-medien.ch

### Visuelle Konzeption / Layout

POMCANYS Marketing AG, www.pomcanys.ch

### Druck

Stutz Medien AG, Wädenswil  
www.stutz-medien.ch

gedruckt in der  
**schweiz**

### Premiumpartner von Spitex Schweiz

Neuroth, der Spitex-Partner in den Bereichen Hörschutz und Akustik

Publicare, Marktführerin für Beratung und Lieferung medizinischer Hilfsmittel

Verwendung der Artikel nur mit Genehmigung der Redaktion. Für unverlangte Manuskripte wird jede Haftung abgelehnt.

### Bio-Box Gemüse & Früchte von Mahler & Co.

Jetzt Schweizer Vielfalt geniessen: Wöchentlich frisches Schweizer Bio-Gemüse direkt vom Hof der Familie Rathgeb für Sie zusammengestellt. Dazu 1 Sorte Schweizer Bio-Früchte und frei kombinierbare Zusätze. Klimaneutrale Lieferung per A-Post. Heute geerntet – morgen geliefert: Das BIO BOX ABO ohne Mindestlaufzeit von www.mahlerundco.ch.

Gesponsert von Mahler & Co AG

Unter den Einsendungen verlosen wir:  
**2 x Gutschein im Wert von je Fr. 50.–**



## Buch-Tipp Die Psyche im Alter



Das Fachbuch «Gerontopsychiatrie für die Pflege» ist zum zweiten Mal umfassend überarbeitet worden. Das Werk vermittelt Pflegefachpersonen ein äusserst breites Fachwissen über den psychisch kranken Menschen im Alter und über Gerontopsychiatrie. Viele Praxistipps und anschauliche Fallbeispiele schlagen eine Brücke von der Theorie zur Praxis. Die 3. Auflage wurde zudem um zahlreiche Aspekte erweitert, zum Beispiel um Naturheilverfahren und die Herausforderungen der Corona-Pandemie.

Klaus Maria Perrar, Erika Sirsch, Andreas Kutschke: «Gerontopsychiatrie für die Pflege». Georg Thieme Verlag, Stuttgart 2021. 3., aktualisierte und erweiterte Auflage. 552 Seiten; ISBN: 9783131407238



## WhatsApp, Dropbox, WeTransfer – geht das auch datenschutzkonform?

Damit Sie sich unbesorgt Ihrem Kerngeschäft widmen können, unterstützen wir Sie beim Schutz der sensiblen Daten Ihrer Klientinnen und Klienten.

### Ein HIN Anschluss ist der Schlüssel zu vielen Vorteilen:

- **Sichere Kommunikation** dank automatischer Verschlüsselung Ihrer E-Mails
- **Datenschutzkonformer Zugriff** auf Ihre Dokumente
- **Einfache Zusammenarbeit** unter Fachpersonen
- **Schnelle interne Kommunikation** über einen geschützten Messenger
- **Elektronisches Unterzeichnen** von Dokumenten
- **EPD Vorbereitung** dank elektronischer Identitäten

**Kontaktieren Sie uns, wir beraten Sie gerne:**  
info@hin.ch – Telefon 0848 830 740 – [www.hin.ch/spitex](http://www.hin.ch/spitex)

