

# MITTENDRIN

ISSN 2296-3391 Preis CHF 3.40



## Qualität in der ambulanten Pflege

*Fokus:* Was bedeutet Pflegequalität? | 4

*Carte blanche:* Prof. Matthias Mitterlechner | 11

*Porträt:* Pflegeexpertin Melanie Inniger erzählt | 12

Liebe Leserinnen und Leser

Immer mehr Menschen, und alle mit ganz verschiedenen Diagnosen, möchten in ihrem Zuhause gepflegt werden. Somit gehört eine Vielzahl unterschiedlicher Leistungen in das breite Spektrum der öffentlichen Spitex: Vom Schnittstellenmanagement zwischen Ärztinnen, Spitälern, Angehörigen, Therapeuten und Krankenkassen über die Beratung von Ernährungs-, Diabetes-, Inkontinenz- oder Stomafragen bis hin zu anspruchsvoller onkologischer Pflege mit künstlicher Ernährung, Infusionstherapie sowie der damit verbundenen Palliative Care. Unsere qualifizierten Fachpersonen decken diese und weitere Arbeiten rund um die Uhr, mit grossem Engagement und mit hoher Zuverlässigkeit ab. Sie tragen damit zur Lebensqualität unserer Kundinnen und Kunden bei.

Wer beruflich jeden Tag mit Menschen in engem Kontakt steht, weiss, dass sich die Arbeit und die Begegnung auf einer vertrauensvollen, ganzheitlichen Ebene abspielen müssen – sei dies unter Arbeitskolleginnen, mit Kunden oder dem Versorgungsnetzwerk. Dies zeigt auch das Porträt auf Seite 12 über die Pflegeexpertin Melanie Inniger. Und wer auf Pflegeleistungen der Spitex angewiesen ist, ob für sich selber oder für eine angehörige Person, möchte sich gut aufgehoben und optimal versorgt wissen. Doch was macht gute Pflegequalität aus und wie wird sie gemessen? Elsbeth Luginbühl, Geschäftsführerin der Zertifizierungsstelle concret AG, steht im Interview ab Seite 8 Red und Antwort zum Thema Zertifizierung in der ambulanten Pflege. Einblicke, wie dies im Arbeitsalltag aussieht, liefert der Fokusbericht ab Seite 4 anschaulich.



Marc Klopfenstein,  
Geschäftsführer SPITEX  
ReBeNo

Die Carte blanche auf Seite 11 geht an Matthias Mitterlechner. Er ist Professor an der Universität St. Gallen und setzt sich dabei mit dem Management einer integrierten, bevölkerungsorientierten Gesundheitsversorgung auseinander.

Ob in der Administration, unterwegs auf Tour bei Kundinnen und Kunden, oder in leitender Position: Unsere Mitarbeitenden führen ihre Arbeit in komplexen wie auch routinemässigen Pflegesituationen qualitativ hochstehend sowie mit viel Herz und Verstand aus. Oft treffen sie vor Ort auf veränderte Bedingungen, müssen rasch reagieren oder flexibel agieren. Deshalb haben wir sie gefragt: Was denken sie selber über Qualität in der Pflege, was brauchen unsere Mitarbeitenden, um den hohen Standard zu erfüllen und was wünschen sie sich? Das Forum auf Seite 14 zeigt diese persönlichen Statements.

Ich wünsche Ihnen eine interessante Lektüre.

Marc Klopfenstein, Geschäftsführer SPITEX ReBeNo

FOKUS S. 4



PERSPEKTIVE S. 8



CARTE BLANCHE S. 11



PORTRÄT S. 12





# NEWS AUS DER SPITEX REBENO

## ZENTRALER KUNDEN-DIENST DER SPITEX REBENO

Die SPITEX ReBeNo bietet den Kundinnen und Kunden mit ihrem zentralen Kundendienst eine einfache und qualifizierte Abwicklung der administrativen Arbeiten. Als primäre Anlaufstelle für alle Anliegen ist dieser eine geschäftige Drehscheibe von frühmorgens bis abends. Die Mitarbeitenden beantworten alle telefonischen Anfragen und triagieren die schriftlichen und elektronischen Themen. Die Spitex-Anmeldungen werden kompetent angenommen und rasch verarbeitet, sodass der Erstbesuch durch die Pflegefachpersonen bereits nach wenigen Stunden erfolgen kann.

Das Team des Kundendienstes freut sich, den Kundinnen und Kunden eine kompetente und effiziente Beantwortung der Anfragen bieten zu können.



Suzanne Gugger



Rosmarie Münger



Elsbeth Reho

## BERNISCHE OMBUDS-STELLE FÜR ALTERS- UND BETREUUNGSFRAGEN

Bei der Pflege und Betreuung zu Hause kann es zwischen den Beteiligten zu Missverständnissen und Konflikten kommen. Wer auf Pflege und Unterstützung angewiesen ist, soll sich für seine Rechte einsetzen dürfen. Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle ist es, mitzuhelfen, dass Spannungen abgebaut und Konflikte möglichst unbürokratisch gelöst werden. Die Ombudsfrau im Kanton Bern unterstützt die Beteiligten in der Konfliktbearbeitung und hilft, sachgerechte Lösungen zu finden. Die Gespräche sind diskret, vertraulich und kostenlos.

## NEUE BFU-BROSCHÜRE «SELBSTSTÄNDIG BIS INS HOHE ALTER»

Diese Broschüre dient der Sensibilisierung von älteren Erwachsenen, ihren Angehörigen und auch von Fachpersonen. Im Überblick werden verschiedene Themen (Wohnraum, Sturzgefährdung, Ernährung, Training usw.) angesprochen, die zur Vermeidung von Stürzen und zur Erhaltung der Autonomie im Alter beitragen. Die Broschüre wird auf unserer Homepage verlinkt und kann in verschiedenen Sprachen direkt bei der BFU bestellt werden: [www.rebeno.ch/Dienstleistungen](http://www.rebeno.ch/Dienstleistungen)

Besuchen Sie auch [www.sichergehen.ch](http://www.sichergehen.ch) – dort finden Sie Übungen zum Training von Gleichgewicht, Kraft (inkl. kognitiv-motorischer Übungen) für das Training zu Hause sowie ein Portal mit Bewegungs- und Sportkursen.

## SPITEX REGION BERN NORD ERFOLGREICH MIT DEM SWISS CARE EXCELLENCE CERTIFICATE ZERTIFIZIERT

Die somatische Pflege der SPITEX Region Bern Nord hat bereits im Oktober 2019 das umfassende Audit zur SCEC-Zertifizierung erfolgreich abgeschlossen – als erste Spitexorganisation im Kanton Bern. Diese zukunftsgerichtete Investition sorgt



bei Kundinnen, Kunden, Mitarbeitenden sowie Partnern für Sicherheit und Vertrauen, fördert die Betriebskultur und steigert das gute Image und die Effizienz der SPITEX Region Bern Nord. Das Swiss Care Excellence Certificate ist ein wissenschaftlich basiertes Zertifizierungsverfahren, welches die Beurteilung von Qualitätsmanagementsystemen in der Pflege ermöglicht. Kundinnen und Kunden schenkt die Zertifizierung das nötige Vertrauen und viel Sicherheit – und ermöglicht eine fundierte Standortbestimmung auf den neusten Stand der Pflegewissenschaft. Pflegequalität wird bei der SPITEX ReBeNo somit messbar umgesetzt. Weitere Details zur Zertifizierung finden Sie auch in der «Perspektive» auf Seite 8.

# DESHALB IST QUALITÄT IN DER PFLEGE SO WICHTIG

Was bedeutet Qualität in der ambulanten Pflege? Die Antwort auf diese Frage fällt sehr unterschiedlich aus, da Qualität stark von individuellen Vorstellungen abhängt. Gut, dass es einheitliche Pflegestandards gibt, an denen sich die Kundinnen und Kunden und das Spitex-Personal orientieren können.

Sandra Gurtner



Philipp Burghard, stv. Teamleiter der SPITEX BERN, engagiert sich für Qualitätsstandards in der ambulanten Pflege.

Und plötzlich ist es so weit: Man selbst oder jemand aus der Familie benötigt eine Spitex-Dienstleistung. In diesem Moment machen sich die meisten Menschen wahrscheinlich zum ersten Mal Gedanken, was das überhaupt bedeutet. Wie läuft eine Pflegesituation im eigenen Zuhause ab und wie arbeiten die Pflegefachleute? Philipp Burghard, stv. Teamleiter bei der SPITEX BERN, Standort Fischermätteli, kennt solche Fragen von Kundinnen und Kunden und weiss, wie wichtig hier definierte Qualitätsstandards sind: «Betroffene und Angehörige wünschen sich, dass wir unsere Arbeit gewissenhaft durchführen und sie die Pflege erhalten, die sie benötigen. Deshalb braucht es verbindliche Qualitätsvorgaben. Sie schaffen Sicherheit und Klarheit für unsere Kundinnen und Kunden und unser Team.»

## QUALITÄT MESSBAR MACHEN

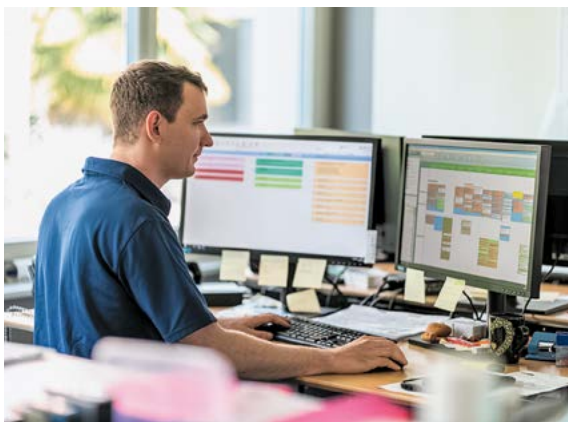
Fixe Qualitätsstandards regeln also, was in der Pflegedienstleistung messbar und richtig ist. Sie machen die Pflegedienstleistung messbar und sorgen dafür, dass alle Beteiligten den gleichen Anspruch und das gleiche Ziel haben. Philipp Burghard arbeitet seit achteinhalb Jahren bei der Spitex und engagiert sich aktiv in der Gestaltung dieser Qualitätsstandards. In dem von der Geschäftsleitung eigens geschaffenen Qualitätsgremium vertritt er die Anliegen seines Teams: «Ich bringe unsere Fragen und Verbesserungsvorschläge ein, informiere darüber, was herausfordernd ist und was wir verbessern möchten. Die Ergebnisse aus dem Gremium trage ich anschliessend zurück ins Team.» So stellen Philipp Burghard und seine Arbeitskolleginnen und -kollegen sicher, dass die Pflegequalität stets gewährleistet ist und sich die Pflege weiterentwickeln kann.

Mehrere Spitex-Organisationen arbeiten bereits nach dem Qualitätsstandard «Swiss Care Excellence Certificate SCEC» (dazu mehr in der Perspektive auf Seite 8). Das Zertifikat definiert Arbeitsabläufe und Standards und schafft noch mehr Transparenz und Vertrauen für die Kundinnen und Kunden sowie die Spitex-Mitarbeitenden.

## FÜNF QUALITÄTSSTANDARDS KURZ ERKLÄRT

Der Pflegebereich, und so auch die ambulante Pflege, ist vielen Veränderungen unterworfen. Es ist daher umso wichtiger, dass sich die Spitex-Organisationen im Gleichschritt dazu entwickeln, sich stets an den neusten Branchenstandards orientieren und diese aktiv mitgestalten. Diese fünf Beispiele zeigen auf, wie Pflegestandards im Alltag zum Tragen kommen und messbar werden.

### 1 GANZHEITLICHE DOSSIERS



Philipp Burghard erfasst nebst der Einsatzplanung auch alle pflegerelevanten Informationen der Kundinnen und Kunden in einem elektronischen Dossier. Neben administrativen Eckdaten, Pflegediagnosen, Angaben zu Medikamenten und Therapien enthält dieses auch eine pflegerelevante Biografie. Darin steht etwa, welcher Religion jemand angehört oder ob jemand zum Beispiel eine Phobie hat. Das Dossier ist das wichtigste Instrument, um den Informationsfluss unter den Pflegenden sicherzustellen. Es liefert einen ganzheitlichen Überblick, den alle Pflegenden jederzeit auf ihrem Tablet einsehen und mit wichtigen Informationen ergänzen können.

### 2 SAUBERER PFLEGEDOKUMENTATIONS-PROZESS



Jeden Arbeitsschritt, den Philipp Burghard während seines Einsatzes ausführt, hält er per Tablet im System fest: Ist eine Intervention abgeschlossen, setzt er einen elektronischen Haken und ergänzt etwaige Besonderheiten oder Änderungen in der Pflegedokumentation. Beispielsweise, wenn bei jemandem unvorhergesehene Beschwerden auftreten oder eine zusätzliche Krankheit einen Pflegeschritt verunmöglicht. Wichtig ist, dass alles sauber dokumentiert ist und alle den gleichen Wissensstand haben.

### 3 REGELMÄSSIGER INFORMATIONSAUSTAUSCH



Der regelmässige Austausch unter den Mitarbeitenden ist das Fundament der Pflegequalität. Neben den Informationen in den Klientendossiers



tauschen sich die Pflegenden auch über ihre elektronischen Postfächer aus oder besprechen Kundensituationen persönlich. Einmal im Monat findet ausserdem eine Teamsitzung statt. Hier reden die Mitarbeitenden über Kundenerlebnisse und Verbesserungsvorschläge und halten diese in strukturierten Fallberichten fest.

#### 4 ZUVERLÄSSIGE LOGISTIK FÜR MATERIAL UND MEDIKAMENTE



Mit einem flexiblen Bestellprozess kann Philipp Burghard das benötigte Pflegematerial im Stützpunkt zusammenstellen, unkompliziert bei den Lieferanten bestellen oder direkt zu den Kundinnen und Kunden liefern lassen. Die Bestellungen laufen über sein Tablet und sind wiederum im digitalen Dossier der Kundinnen und Kunden ersichtlich. Ausserdem gibt es bei der Spitex eine für das Material verantwortliche Person, die das Team über Neuerungen bei den Materialien informiert und den Grundstock vor Ort aufgefüllt hält.

#### 5 KUNDENZUFRIEDENHEIT MESSEN



Kundinnen und Kunden der Spitex – sowie deren Angehörige – können ihre Anliegen mit einem offiziellen Formular rückmelden. Den Grossteil der Feedbacks hören die Pflegenden aber gleich im Einsatz. Hier geht es meistens um Wünsche in der Pflegeplanung, also Einsatzzeiten oder Terminverschiebungen. So oder so erfassen die Pflegenden alle Rückmeldungen, geben sie der Teamleitung weiter und besprechen sie mit dem Team. Zusätzlich werden regelmässig standardisierte Befragungen bei den Kundinnen und Kunden durchgeführt. Die Learnings fliessen wiederum in den Qualitätsmanagementprozess ein. ■

med.: Krankheitsbild	schweiz. Musikduo	Zch. f. Niob	Vorn. v. Rous-sos †	↙	Platz, Stelle	↘	Hauptstadt v. Jordanien	Oberbekleidung	Brasil-Grossstadt (Kw.)	Roman von Stephen King (dt.)	span. Tennisspieler (Rafael)	↙	Luzerner Fussballclub	↘	Menge, Gruppe	hellster Stern im Bärenhüter	heisses Getränk
↘	↘	↘	↘				Regenmantel (engl.)	↘	↘	↘	↘			↘	↘	↘	↘
↘		↘			Stoss mit dem Fuss		grobe Pflanzenfaser						↘		ital. Tonbez. für das D		
Gespräch mit Gott		↘	↘	↘	Tempo-messer (Kw.)					Inhaltslosigkeit		↘	↘	↘			
↘							Fischmarder		↘	↘					Fremdwortteil: Sonne		Comedy-star (Anke)
↘					US-Animationsfilm (2001)		↘				↘	↘	↘	↘			
Brennstoff, Kohleprodukt	↘		↘	↘					↘				↘				
Lokalmiete	↘						↘		↘								↘
↘			↘		↘												
Satz b. Tennis (engl.)		↘															
↘																	
Kanalinsel																	
↘																	
med.: Rückenverkrümmung		↘															
↘																	
schweiz. Gewerkschaft	↘																
↘																	
tragend. Baumteil																	
↘																	
Strom durch Aberdeen																	
↘																	
Mutter v. Homer Simpson																	
↘																	
Orangenhaut	↘																
↘																	
↘																	
d. Mund betreffend																	
↘																	
Rohkost																	
↘																	
Keimzelle																	

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----

## WETTBEWERB

Gewinnen Sie ein Überraschungspaket der SPITEX BERN. Mit der Teilnahme am Wettbewerb erklären Sie sich einverstanden, dass Ihr Name publiziert werden darf, wenn Sie gewinnen.

**Einsendeschluss:** 13. Oktober 2021. Unter den richtigen Einsendungen wird der Preis ausgelost. Die Gewinnerin oder der Gewinner werden schriftlich benachrichtigt sowie in der Ausgabe 4 bekannt gegeben. Es wird keine Korrespondenz geführt. Der Rechtsweg ist ausgeschlossen.

**Senden Sie das Lösungswort an:**  
mittendrin@spitex-bern.ch  
oder SPITEX BERN, Mittendrin, Salvisbergstrasse 6, 3006 Bern

Gewinnerin der Ausgabe 2/2021: Rita Jespersen, Bern

raetzel.ch

# «GUTE PFLEGE DARF KEIN ZUFALL SEIN»

Elsbeth Luginbühl ist Geschäftsführerin und Auditorin bei concret AG. Das Unternehmen ist auf die Zertifizierung der Pflegequalität von Gesundheitsinstitutionen spezialisiert. Im Interview erzählt die ausgebildete Pflegefachfrau, was eine hohe Pflegequalität ausmacht und wie sie sich auf die Arbeitgeberattraktivität einer Organisation auswirkt.

Kathrin Kiener



Elsbeth Luginbühl

**FRAU LUGINBÜHL, WAS MACHT AUS IHRER SICHT GUTE PFLEGEQUALITÄT AUS?**

Gute Pflegequalität bedeutet, dass die Kundinnen und Kunden einer Spitex-Organisation jeden Tag dieselbe qualitativ hochstehende Leistung erhalten – unabhängig davon, welche Pflegefachperson für sie zuständig ist. Mit dem Zertifizierungsmodell als Orientierungshilfe kann gute Pflegequalität stattfinden, weil geregelte Prozesse und Strukturen vorhanden sind. Dies gewährleistet eine professionelle Leistungserbringung durch die Pflegenden. So entsteht Vertrauen, denn als Kundin kann ich nicht beurteilen, ob beispielsweise die Wundpflege korrekt ausgeführt wird.

**WAS FASZINIERT SIE AM THEMA PFLEGEQUALITÄT?**

Mich fasziniert, was die Auseinandersetzung mit der Pflegequalität in einer Gesundheitsinstitution bewirkt: Es entstehen Lernprozesse und Haltungsänderungen, oft verändern sich die Führungs- und Unternehmenskultur. Mir macht es Freude mitzuerleben, wie positiv sich der Prozess langfristig auf

die Organisation, die Mitarbeitenden und nicht zuletzt auf die Kundinnen und Kunden auswirkt.

**SPIELEN DABEI AUCH WERTHALTUNGEN EINE ROLLE?**

Ja, auf jeden Fall. Gute Pflegequalität leistet einen Beitrag dazu, dass die Kundinnen und Kunden in ihrer Würde respektiert werden und eine auf sie zugeschnittene Pflege erhalten. Zudem wird auch die Professionalität der Pflege gestärkt. Dies ist mein Antrieb und dafür engagiere ich mich.

**SIE ZERTIFIZIEREN GESUNDHEITSINSTITUTIONEN BEZÜGLICH QUALITÄTSMANAGEMENT IN DER PFLEGE. WIE GEHEN SIE VOR?**

Das Zertifizierungsverfahren besteht aus mehreren Phasen. Dabei starten wir mit einem Voraudit, an dem alle Führungspersonen teilnehmen. Die Organisation hat danach einige Monate Zeit, anhand von Basisindikatoren eine Selbstbeurteilung vorzunehmen. Gleichzeitig führt concret Praxiserhebungen durch – beispielsweise Stichproben der Pflegedokumentation – und begleitet die Pflegenden auf der Tour. Danach wird beurteilt, welche Indikatoren noch nicht erfüllt sind. Die Organisation erhält einen entsprechenden Massnahmenplan zur Umsetzung. Nach eineinhalb bis zwei Jahren werden die Resultate überprüft. Sind alle Basisindikatoren erfüllt, erhält die Organisation die Zertifizierung.

**WELCHEN NUTZEN HAT EINE ZERTIFIZIERUNG FÜR DIE KUNDINNEN UND KUNDEN EINER SPITEX-ORGANISATION?**

Eine Zertifizierung schafft Vertrauen und Verbindlichkeit: Die Kundinnen, Kunden und ihre Angehörigen können sich darauf verlassen, dass die Spitex-





*Elsbeth Luginbühl engagiert sich seit Jahren für eine hohe Pflegequalität in Gesundheitsinstitutionen.*

## CONCRET AG

Die Firma concret AG wurde 1993 als unabhängige Zertifizierungsstelle für Qualitätsmanagement-Systeme in der Pflege gegründet. Sie ist von der Schweizerischen Akkreditierungsstelle des Staatssekretariats für Wirtschaft (seco) akkreditiert. Alle Auditorinnen und Auditoren der concret AG verfügen über eine Ausbildung in der Pflege und weiterführende Ausbildungen.

Weitere Informationen: [www.concret-ag.ch](http://www.concret-ag.ch)



Ein gutes Qualitätsmanagement in der Pflege schafft Vertrauen und Sicherheit. Dafür setzt sich Elsbeth Luginbühl ein.

Organisation messbare Kriterien erfüllt, über klare Strukturen verfügt und nach definierten Zielvorgaben handelt. Dies garantiert eine konstante Pflegequalität, schliesslich darf gute Pflege kein Zufall sein. Betonen möchte ich, dass auch nicht zertifizierte Spitex-Organisationen hervorragende Arbeit leisten und grossen Wert auf eine hohe Pflegequalität legen.

#### LÄSST SICH MIT DER ZERTIFIZIERUNG AUCH DIE ARBEITGEBERATTRAKTIVITÄT STEIGERN?

Rückmeldungen von zertifizierten Spitex-Organisationen zeigen, dass es ihnen im Vergleich mit anderen Gesundheitsinstitutionen leichter fällt, qualifiziertes Pflegefachpersonal zu rekrutieren. Ich schliesse daraus, dass gut geführte Organisationen mit klar definierten Prozessen für die Arbeitnehmenden attraktiv sind.

#### INWIEFERN WIRKT SICH EINE GUTE PFLEGEQUALITÄT AUF DIE WIRTSCHAFTLICHKEIT AUS?

Nur wenn der Pflegebedarf korrekt erfasst wird und die erbrachten Pflegeleistungen nachvollziehbar in

der Pflegeplanung ersichtlich sind, können diese auch verrechnet werden. Das ist ein wesentlicher Punkt. Unsere Erfahrungen zeigen, dass hier vielerorts noch Potenzial besteht. Definierte Strukturen und Prozesse leisten insgesamt einen wichtigen Beitrag zur Wirtschaftlichkeit. Ich denke hier etwa an die Einsatzplanung oder das Medikamentenmanagement.

#### BLICKEN WIR IN DIE ZUKUNFT: WIE KÖNNTE SICH DIE AMBULANTE PFLEGE IN DEN NÄCHSTEN 20 JAHREN ENTWICKELN?

Der Stellenwert der integrierten Versorgung wird weiter zunehmen. Ein grosses Thema ist die digitale Transformation: Es ist zentral, dass die Spitex-Organisationen mit neuen Technologien Schritt halten und beispielsweise den gesamten Pflegeprozess digitalisieren. Der Einbezug der Kundinnen, Kunden und Angehörigen wird noch wichtiger werden. All dies sind Themen, welche Bestandteil des Qualitätsmanagements sind. Gute Qualität bedeutet also auch, für die Zukunft gerüstet zu sein. ■

# KOMMUNIKATION ALS ERFOLGSFAKTOR VERSTEHEN

Die Carte blanche dieser Ausgabe geht an Matthias Mitterlechner. Er ist Professor an der Universität St. Gallen und fokussiert auf das Management einer integrierten bevölkerungsorientierten Gesundheitsversorgung.



Matthias Mitterlechner

Die Alterspflege und die Behandlung chronischer Erkrankungen fordern das Gesundheitswesen stark heraus, denn sie bedingen eine gelingende Koordination von Leistungen zwischen zahlreichen Akteuren wie Spitex, Pflegezentren, Ärzteschaft und Klienten/-innen. Vor diesem Hintergrund engagieren sich viele Spitex-Organisationen mit anderen Akteuren in Initiativen zur Entwicklung bevölkerungsorientierter Versorgungsmodelle. Dabei teilen sie die Bevölkerung in relevante Gruppen – wie alleinstehende ältere Einwohner/-innen oder Demenz-Patienten/-innen einer Region – und koordinieren ihre Leistungen als Netzwerk mit Blick auf die Bedürfnisse dieser Gruppen. Dadurch sollen die Qualität und Effizienz der Leistungen verbessert werden.

Das Management dieser Initiativen wird oft unterschätzt, weil es in einen höchst widersprüchlichen und dynamischen Kontext eingebettet ist. Dieser unterscheidet sich regional und zeigt sich zum Beispiel in angespannten Konkurrenzverhältnissen, Misstrauen, vielfältigen therapeutischen Traditionen, inkompatiblen IT-Systemen, finanziellen Fehlanreizen und politischen Restriktionen. Der Kontext ist zudem instabil und kann sich unberechenbar verändern. Wie lassen sich bevölkerungsorientierte Versorgungsmodelle dennoch entwickeln? Ihr Erfolg hängt massgeblich davon ab, inwieweit es den beteiligten Akteuren gelingt, die

kommunikativen Voraussetzungen zu schaffen, um mit der Widersprüchlichkeit und Unsicherheit ihrer Initiativen umzugehen. Drei Voraussetzungen können hilfreich sein:

Erstens benötigen die Akteure institutionalisierte «Reflexionsräume». Diese bestehen aus inhaltlich-zeitlich verknüpften Kommunikationsanlässen und ermöglichen den Akteuren, ihre Zusammenarbeit über eine längere Zeit zu hinterfragen und kreativ zu gestalten. Ein Beispiel ist eine regionale «Versorgungskommission», in der die Leistungserbringer die Bedürfnisse der Bevölkerung analysieren und ihre Leistungen darauf abstimmen. Die Kommission kann mit einem regelmässigen Austausch mit der Politik und der Bevölkerung ergänzt werden, um Veränderungen breit abzustützen.

Zweitens sollte die Initiative nicht als Umsetzung fertiger Modelle, sondern als «offener Erkundungsprozess» angelegt werden. Diese Offenheit erlaubt den Akteuren, die Initiative in ihren spezifischen Kontext einzubetten, lokale Widersprüche kreativ zu bearbeiten und auf unerwartete Wendungen flexibel zu reagieren.

Drittens erfordern diese Initiativen ausgereifte Beziehungspraktiken im Sinne einer «belastbaren Kollegialität». Dazu zählt der Respekt vor der Verschiedenartigkeit der Akteure – im Bewusstsein um die wechselseitige Abhängigkeit in der gemeinsamen Arbeit mit der Bevölkerung.

Insgesamt ist das Management eines bevölkerungsorientierten Gesundheitswesens weniger eine technische, sondern primär eine kommunikative Herausforderung. Die Instrumente sind bekannt. Die kommunikativen Voraussetzungen müssen vielerorts noch entwickelt werden. ■



# «...DER SCHÖNSTE JOB DER WELT!»

Als Pflegeexpertin hat sie eine Schlüsselrolle: Melanie Inniger verbindet medizinisches, pflegerisches und methodisches Know-how und trägt so zu einer hohen Pflegequalität bei.

Rea Wittwer



Melanie Inniger ist rundum glücklich mit ihrer Tätigkeit an der Schnittstelle von Pflege und Medizin.

«Für mich ist es der schönste und coolste Job der Welt. Gemeinsam mit dem Team kann ich ganz vieles bewirken und die Lebensqualität unserer Kundinnen und Kunden nachhaltig verbessern», schwärmt Melanie Inniger (29), Pflegeexpertin APN (Advanced Practice Nurse) bei der SPITEX Aemme Plus AG. Bereits nach ihrer Grundausbildung zur Pflegefachfrau wusste sie: Da ist noch Luft nach oben. Heute, dank dem Master of Science in Pflege, kann sie eine wichtige Schlüsselrolle in ihrem Betrieb einnehmen: «Als Pflegeexpertin habe ich eine ganzheitliche Sicht auf den einzelnen Fall. Dass ich mir ein holistisches Bild machen kann, finde ich sehr spannend.» Melanie Inniger versprüht viel Feuer und Engagement, wenn sie von ihrem Beruf und ihren Erfahrungen erzählt.

## KOMPETENZEN ERWEITERN, WISSEN VERTIEFEN

Mit dem Master-Studium konnte die junge Frau sowohl ihre fachlichen und methodischen Kompetenzen erweitern, sich Expertenwissen und Fähigkeiten zur Entscheidungsfindung bei komplexen Sachverhalten wie auch klinische Kompetenzen für eine erweiterte pflegerische Praxis aneignen. «Ich wollte diese weiteren Themen erschliessen, damit ich ein vertieftes Gesamtbild von Gesundheit, Krankheit, Pflege und Medizin habe.» Bei der Spitex arbeitet Melanie Inniger seit 2017, heute nimmt sie im Betrieb ihre Rolle als stellvertretende Leiterin Pflege sowie als Verantwortliche für Pflegequalität wahr. Dazu gehört auch die Teilzeitanstellung bei einem örtlichen Hausarzt im Rahmen des Projekts PRiMA (s. Kasten). «Die Schnittstelle zwischen Arzt und ambulanter Pflege ist enorm wichtig. Dank meinem Wissen kann ich zwischen diesen Bereichen vermitteln und bei veränderten Situationen seitens Kundinnen und Kunden frühzeitig intervenieren.» Medizinische Fachausdrücke und Vorgehensweisen sind ihr dank dem Studium vertraut. Dass sie sich deshalb auf Augenhöhe mit dem Arzt austauschen kann, empfindet die Pflegeexpertin als bereichernd.

## ERFOLGSFAKTOR TEAMARBEIT

In der Schweiz leben immer mehr ältere Menschen und Personen mit chronischen Erkrankungen zu Hause. Sie benötigen in ihrem Alltag medizinische und pflegerische Betreuung für ihr Krankheitsmanagement. Um diese Betreuung in der Grundversorgung trotz zunehmendem Fachkräftemangel zu gewährleisten, sind erweiterte Kompetenzen wie jene der Pflegeexpertin APN elementar. Melanie Inniger betont im Gespräch jedoch immer wieder, wie wichtig die Teamarbeit sei – einerseits ihr selber, weil sie den Austausch mit ihren Kolleginnen und Kollegen brauche und schätze. Andererseits auch



Melanie Inniger ist Pflegeexpertin APN und weiss, wie wichtig Qualitätskriterien in ihrem Job sind.

deshalb, weil man in der Pflege nur als Team weiterkomme und Erfolge sowie Qualitätsziele nur zusammen erzielen könne. «Es braucht jeden einzelnen von uns, wir alle sind Spezialistinnen und Profis in unserem Fach. Dank regelmässigem Austausch können wir unsere Arbeitsqualität und somit die Lebensqualität der Menschen nachhaltig verbessern.» Und nach einer kurzen Denkpause fügt sie zufrieden an: «Ich persönlich habe meine Arbeit am besten ausgeführt, wenn ich Pflegenden, Kundinnen und Kunden und deren Angehörige so weit befähigen konnte, dass ich nicht mehr gebraucht werde.» ■

## PFLEGEEXPERT/-INNEN APN UND PRiMA

Dank ihrer fundierten Weiterbildung können Pflegeexpertinnen und -experten APN eine Krankheitssituation umfassend einschätzen sowie Folgeerkrankungen oder Komplikationen verhindern. In der Schweiz werden sie bisher kaum in Hausarztpraxen eingesetzt, es fehlen rechtliche Grundlagen und adäquate Vergütungssysteme. Die Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz verfolgt mit dem Projekt PRiMA folgende Ziele:

- je eine APN in je einer Hausarztpraxis im Berner Mittel- resp. Oberland einsetzen und mittels Fallanalysen deren Beitrag beschreiben und evaluieren.
- die TARMED-relevanten Leistungen, den Beitrag zum Selbstmanagement sowie der Lebensqualität bei älteren und chronisch Kranken, die Schnittstellen und interprofessionelle Zusammenarbeit identifizieren.
- Empfehlungen zu rechtlichen Grundlagen und Vergütung der APN-Funktion in Schweizer Hausarztpraxen erarbeiten.

Mehr zum Projekt PRiMA: [www.gesundheitsfoerderung.ch](http://www.gesundheitsfoerderung.ch)

# «QUALITÄTSMERKMALE DEFINIEREN DEN RAHMEN, IN DEM WIR UNS BEWEGEN»

Was bedeutet Pflegequalität für Spitex-Pflegefachpersonen, und was ist ihnen dabei besonders wichtig? Fünf Pflegefachpersonen aus verschiedenen Regionen und mit einem unterschiedlichen Jobprofil haben sich dazu Gedanken gemacht.

Aufzeichnungen: Rea Wittwer, Kathrin Kiener

MONIKA LOCHER



*Pflegefachfrau HF  
Berufsbildnerin  
Stv. Standortleitung  
SPITEX Region Lueg*

«Pflegequalität erfordert ein hohes Mass an Eigenverantwortung und fachliches Wissen, immer mit Blick auf die Kundinnen und Kunden. Diese sollen als eigenständige Menschen mit individuellen Ansprüchen und Bedürfnissen wahrgenommen werden. Ich finde es deshalb wichtig, dass wir flexibel sind, da vor Ort unterschiedliche Bedingungen anzutreffen sind. Und immer die Kundinnen, Kunden und Angehörigen miteinbeziehen. Dazu gehört auch, den Pflegeprozess ganzheitlich zu erfassen, von der Biografie bis zur Evaluation. Dies erfordert Zeit, spielt aber eine grosse Rolle, um die Qualität der Pflege zu gewährleisten.»

KARIN BRINKERINK



*Pflegefachfrau HF  
Berufsbildnerin  
Rai-HC Abklärerin  
SPITEX ReBeNo*

«Pflegequalität bedeutet für mich, gute interdisziplinäre Zusammenarbeit und das Einhalten des Pflegeprozesses. Dies ermöglicht eine gute Umsetzung der getroffenen Massnahmen und ein zeitnahes Handeln. Ebenso wichtig für gute Qualität in der Pflege ist der Einbezug des sozialen Umfelds der Kundinnen und Kunden und der Aufbau einer Vertrauensbasis. Wir leisten Pflege unter unterschiedlichsten Bedingungen, dabei die bestmögliche Pflege zu leisten, abgestimmt auf den jeweiligen Kunden, erfordert viel Flexibilität.»



## VJOSA AVDYLI



*Pflegefachfrau HF  
Fallführende Mitarbeitende  
Fachverantwortliche Hygiene  
und Infektionsprävention  
SPITEX AemmePlus AG*

«Die Aspekte Gesundheit, Wohlbefinden, Sicherheit sowie Selbstbestimmtheit haben für jeden Menschen eine hohe Bedeutung und können die Lebensqualität eines jeden beeinflussen. Deshalb finde ich es wichtig, die Bedürfnisse und Qualitätserwartungen der Kundinnen, Kunden und Angehörigen in einem koordinierten Austausch zu erfassen und unter Einbezug fachlicher Empfehlungen und Standards in den Mittelpunkt der pflegerischen Versorgung zu stellen.»

## PHILIPP BURGHARD



*Dipl. Pflegefachmann FH  
stv. Teamleiter  
SPITEX BERN  
Standort Fischermätteli*

«In den letzten 30 Jahren hat sich die Pflege von einem Hilfsberuf der Ärzte zu einer eigenständigen Branche und Profession entwickelt. Deshalb benötigt sie auch ihre eigenen Qualitätsmerkmale. Sie definieren den Rahmen, in dem wir uns bewegen können und sollen. Das ist wichtig für unsere Kundinnen und Kunden, aber auch für die Pflegenden. Diese Qualitätsstandards schaffen Sicherheit und eine verlässliche Grundlage für alle. Ohne sie kann sich die Pflege nicht weiterentwickeln.»

## ANNA GUGGER



*Pflegefachfrau HF  
Demenzcoach  
SPITEX AareGürbetal*

«Die Basis einer optimalen Pflegequalität bildet eine vertrauensvolle und professionelle Beziehung zu den Klientinnen und Klienten. Dabei finde ich es wichtig, ihnen auf Augenhöhe zu begegnen und ihre Autonomie zu fördern. Zentral ist zudem der gezielte Einbezug des Netzwerkes der Klientinnen und Klienten – beispielsweise Angehörige, Zuweisende, Sozialdienste oder Freiwillige. Dies ermöglicht es den betroffenen Menschen, gut umsorgt und gemäss ihren Bedürfnissen zu Hause leben zu können. Das trägt viel zu ihrer Lebensqualität bei. Förderlich für die Pflegequalität sind zudem reibungslose Prozesse und eine gute Kommunikation innerhalb der Spitex-Organisation.»



*Regelmässiger Austausch im Team bildet das Fundament der Pflegequalität und sorgt dafür, dass alle den gleichen Wissensstand haben.*

## IMPRESSUM

Mittendrin – offizielles Organ der SPITEX ReBeNo

Herausgeberin: SPITEX Region Bern Nord,  
Bernstrasse 162, 3052 Zollikofen,  
Tel. 031 300 31 00, spitex@rebeno.ch,  
www.rebeno.ch

Verantwortlich: Marc Klopfenstein,  
Tel. 031 300 31 00,  
marc.klopfenstein@rebeno.ch

Verlag/Herstellung: rubmedia AG, Bern  
Redaktion: Rea Wittwer, Kathrin Kiener  
Grafisches Konzept: e621 gmbh, Bern  
Layout/Korrektorat: rubmedia AG, Bern  
Preis: Einzelverkauf CHF 3.40,  
für Mitglieder der SPITEX ReBeNo im  
Mitgliederbeitrag inbegriffen  
Druckauflage: 2800 Exemplare

Bildquellennachweis, Seite:  
1/4–6/8–10/12–13/16: Bettina  
Häfliger  
3/11/14–15: zVg  
14–15: pch.vector/Freepick

Copyright: Abdruck nur mit  
Genehmigung der Herausgeberin