

Die NPO-Spitex weiterentwickeln

Qualitätssicherung und -förderung ist eine zentrale Aufgabe, um den Entwicklungen im Spitex-Umfeld zu begegnen. Ziel ist die einheitliche, qualitative und wirtschaftliche Gesundheitsversorgung zu Hause.

Die Qualität der NPO-Spitex-Dienstleistungen ist dem Spitex Verband Aargau ein grosses Anliegen. Deshalb lancierte er Anfang 2017 eine Standortbestimmung.

Mittels eines kurzen Fragebogens wurde die Zufriedenheit mit der Kommunikation, der Erreichbarkeit, dem Dienstleistungsangebot und der Zusammenarbeit abgefragt.

Knapp hundert Personen aus der Hausarztmedizin, dem Case Management der Spitäler, der Psychiatrie, dem Langzeitbereich und von Reha- und Akut-Kliniken nahmen im Frühjahr 2017 an der Umfrage teil.



Parallel zu den quantitativen Befragungen wurden zur Vertiefung Interviews mit Fachpersonen aus der Pflege, der Führung, des Case Managements und der Wundversorgung geführt.

Auf Basis dieser Rückmeldungen entwickelte eine Arbeitsgruppe, bestehend aus Personen aus der Praxis unter der Leitung von Barbara Steiger, Fachstelle Entwicklung des SVAG Qualitätsstandards und unterstützende Arbeitspapiere. Allem übergeordnet hat der Vorstand ein Positionspapier verabschiedet.

Flächendeckend einheitliche Qualität

Beabsichtigt ist, künftig flächendeckend eine einheitlich hohe Qualität der Spitex-Dienstleistungen zu gewährleisten und damit das Profil der NPO-Spitex zu schärfen. Dies gibt den Zuweisenden und Partnern Sicherheit und klare Strukturen für ihre Zusammenarbeit mit der NPO-Spitex. Angestrebt wird die einheitliche Umsetzung im ganzen Kanton. Damit leistet die NPO-Spitex einen massgeblichen Beitrag zur integrierten Versorgung und zur Umsetzung der Ziele der Gesundheitspolitik. Ausgangspunkt und Zentrum der Qualitätssicherung sind die Gesundheit und das Wohl der Klientinnen und Klienten. Mit diesem Fokus auf die Kerndienstleistungen haben die ursprünglichen Werte Bestand. Neuerungen werden dort geprüft, wo sie den Kernzweck unterstützen.

Konkrete Verbesserungen einleiten

Der Entwicklungsprozess wird in der Folge am Beispiel des Standards "Anmelde- und Eintrittsprozess" sichtbar gemacht.

Die Zuweisenden und Klientinnen und Klienten wünschen sich von ihrer NPO-Spitem zeitnahe Antworten und direkte Ansprechpartner bei Anfragen und Anmeldungen. Ziel ist, dass nach einmaliger Schilderung des Falles die Informationen an die richtige Person gelangen und innert nützlicher Frist die nächsten Schritte eingeleitet werden.

Der Standard sieht vor, dass jede Spitem-Organisation ihr Eintrittsmanagement prüft, die Verantwortlichkeiten und Kompetenzen klärt, in einem Prozessbeschreibung festhält und allen Mitarbeitenden kommuniziert. Mithilfe einer Vorlage zum Ablauf und einer Checkliste definieren die Organisationen ihren individuellen Prozess abgestützt auf die lokalen Rahmenbedingungen. Die Vereinheitlichung eines solchen Prozesses steigert die Effizienz und schafft intern und extern zufriedene Partner, Klientinnen und Klienten.

Zusammenarbeit mit allen Partnern

Die NPO-Spitem Aargau strebt eine Unternehmenskultur an, in welcher die Interessen aller Involvierter (s. Abb. „Stakeholder“) angemessen berücksichtigt werden und den Angestellten Rahmenbedingungen geboten werden, damit dieser Auftrag bestmöglich erfüllbar ist.

Abb. Stakeholder:



Das übergeordnete Positionspapier skizziert denn auch eine Spitem, die gut vernetzt ist und die Zusammenarbeit mit den Partnern in der Versorgungskette pflegt. Die angestrebten Ziele sind darin zusammengefasst und zeigen den Entwicklungsbedarf auf.

Folgende Merkmale einer zeitgemässen NPO-Spitem werden aufgeführt:

Die NPO-Spitem ist:

- *ist gut vernetzt und pflegt die Zusammenarbeit mit den Partnern in der Versorgungskette.*
- *handelt unternehmerisch, dienstleistungsorientiert und innovativ.*
- *legt bei allen (Veränderungs-) Prozessen Wert auf hohe Qualität.*
- *steuert und strukturiert ihre Prozesse gezielt.*
- *ist eine engagierte Ausbildungsinstitution und attraktive Arbeitgeberin, in der durch partizipative Unternehmensführung die Mitarbeitenden in ihrer Motivation und beruflichen Entwicklung unterstützt werden.*
- *erbringt ihre Leistungen evidenzbasiert, wirtschaftlich und überall für alle.*
- *ist innovativ, entwicklungs- und zukunftsorientiert.*
- *versteht sich als Teil der NPO-Spitem-Aargau und orientiert sich an den Empfehlungen des SVAG.*

Um sich auch in Zukunft im Markt als starke Partnerin positionieren zu können, muss sich die Non-Profit-Spitem zunehmend zum regionalen Kompetenzzentrum Gesundheit mit einer umfassenden Versorgungsaufgabe und einer entsprechenden Drehscheibenfunktion entwickeln und ihre wichtige Rolle im Versorgungsnetz wahrnehmen.

Die Auswirkung dieser Entwicklungsprozesse auf die Versorgungsqualität und -kontinuität dämmt die Gesundheitskosten vor dem Hintergrund von „ambulant vor stationär“ und den demographisch bedingten Mengenausweitungen dauerhaft ein.

Veränderungen im Spitem-Umfeld

- **Frühere Spitalaustritte und komplexe Pflege**

Der steigende Bedarf an Pflegeleistungen der Spitem ist zum einen auf die demographische Entwicklung zurückzuführen. Zum anderen werden aufgrund der Spitalfinanzierung mittels Fallpauschalen (DRG 5) Patientinnen und Patienten frühzeitig aus dem Spital entlassen und für die Pflege zu Hause an die Spitem überwiesen. Ebenso dürfen in der Akutversorgung zunehmend Eingriffe nur noch ambulant vorgenommen werden. Das bedeutet, dass die Spitem vermehrt auch Akutpflege leistet. Eine weitere Folge ist, dass immer mehr Klientinnen und Klienten nur für kurze Zeit Spitem-Leistungen beziehen, diese oft jedoch anspruchsvoller sind. Komplexere Situationen und Spezialisierungen wie Psychiatriepflege, Demenz, Wundmanagement oder spezialisierte Palliative Care Pflege stellen schon heute und auch in Zukunft hohe fachliche Anforderungen an die Spitem und deren Mitarbeitende.

- **Babyboomer wünschen Autonomie**
Die Babyboomer, die jetzt ins Rentenalter kommen, haben andere Vorstellungen von Selbstbestimmung und Autonomie als ihre Vorgänger. Diese Generation wird ihre Bedürfnisse einfordern und mit einer anderen Erwartungshaltung an das Gesundheitswesen herantreten.

- **Digitalisierung**
Der Markt wird sich durch die fortschreitende Digitalisierung erneuern und verändern. Mit dem Einsatz von neuen Technologien wird sich auch die Art, wie und wo Leistungen erbracht werden, verändern. Zentral ist hier beispielsweise die Entwicklung für das Elektronische Patientendossier (EPD) sowie die interprofessionelle Vernetzung der Leistungserbringer. Es gilt also, die Entwicklung im Bereich eHealth mitzugehen und mitzugestalten.

- **Finanzierung**
Die Finanzierung der NPO-Spitex steht aufgrund verschiedener Einflussfaktoren (MiGeL, Pflegefinanzierung, Kantons- und Gemeindefinanzen, Mengenausweitung) zunehmend unter Druck. Die erforderliche Weiterentwicklung der NPO-Spitex ist mit Kosten verbunden, wirkt sich jedoch gleichzeitig positiv auf die Versorgungsqualität der NPO-Spitex und auf eine koordinierte Zusammenarbeit in der Gesundheitsversorgung aus. Hier gilt es, die Kosten der NPO-Spitex transparent und in einem gesamtheitlichen Kontext aufzuzeigen, damit nachvollziehbar wird, wie die Leistungen der Spitex zur Optimierung der Gesundheitskosten beitragen. Dabei sollte sie ebenso auf kompetentes, spezialisiertes und hochmotiviertes Personal (Fachkräftemangel) in Pflege und Betreuung zurückgreifen können, als auch unternehmerisch geführt werden.