SPITEX MAGAZIN

Überall für alle
SPITEX
Schweiz

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

FOKUS «Spitex und Qualität» Seite 14

Spitex-Qualität hat viele Facetten

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

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 regelmässig 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 beruhe 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 biete NPO PLUS seinen Kunden ein Schreiben zur Vorinformation aller Klientinnen und Klienten, einen Begleitbrief, ein Dankesschreiben – und ein Er-

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

Jeannette Strebel, 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 Spitex-Umfragen liegt bei 50,4 Prozent, was hoch ist. Hier zeigt sich die Verbundenheit der Klientinnen und Klienten zu ‹ihrer› Spitex-Organisation», sagt Peter Reusch. Weiter erstellt NPO PLUS auch die professionelle Auswertung der gesammelten Daten und lässt der Spitex-Organisation einen ausführlichen Auswertungsbericht zukommen. Auch ein Benchmark-Pool wird angeboten: Spitex-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: Spitex Matzingen Stettfurt Thundorf

Der Spitex 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 Spitex 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 Strebel. 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 Spitex-Leistungen gefragt wurden. «Hier konnten wir uns um 3,5 Prozent auf eine Zufriedenheit von 93,6 Prozent steigern», freut sich Jeannette Strebel. Der durchschnittliche Wert aller teilnehmenden Thurgauer Organisationen der Nonprofit-Spitex lag hier bei 86,7 Prozent. Der Benchmark zeigte zum Beispiel auch, dass 95,3 Prozent der Klientinnen und Klienten der Spitex Matzingen Stettfurt Thundorf die Spitex weiterempfehlen würden, während der kantonale Durchschnitt bei 92 Prozent lag.

Für Jeannette Strebel 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 Strebel ist sich indes bewusst, dass keine Spitex-Organisation je eine Zufriedenheit von 100 Prozent erreichen kann. Zum Beispiel zeigen Umfragen, dass die Klientinnen und Klienten häufig die fehlende Kontinuität im Pflegeteam und den grossen Zeitdruck der Spitex 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 Spitex-Organisation nun aber nicht «nur» Klientenbefragungen für ein gelungenes Feedback-Management. Wichtig seien auch eine Qualitätskultur sowie weitere, jederzeit einsetzbare Feedback-Instrumente. Diese Bedingungen erfülle die Spitex Matzingen Stettfurt Thundorf, versichert Jeannette Strebel. «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 Spitex-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 (Spitex)». Entstanden ist das unter anderem, weil die «Patient Experience» laut Florian Liberatore ein immer wichtigerer Aspekt von Qualität im Gesundheitswesen ist. Der existierende Spitex-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 Spitex Schweiz», sagt der Gesundheitsökonom.

Herzstück des Instruments ist ein Fragebogen, der das *Erleben* der Klientinnen und Klienten mit der Spitex zentriert («Patient-Reported Experience Measures»; PREM). Dies gilt als zentrale Messgrösse für den Nutzen der Spitex-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 Spitex meist nicht die Ressourcen hat, um einen Klienten durch die immer gleichen Spitex-Mitarbeitenden pflegen zu lassen. Deshalb wird nicht auf die Kontinuität der Spitex-Mitarbeitenden an sich, sondern auf die Kontinuität der Kompetenz ebendieser Spitex-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 Spitex-Organisationen das neue Instrument. Im Aargau werde es von der Spitex 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 Spitex-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 Spitex 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 Spitex-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 Spitex-Personal auf Ihre Situation ein und bespricht mit Ihnen die notwendigen Einsätze?» oder «Wie beurteilen Sie die Spitex-Organisation bezüglich der Koordination mit Ihren Angehörigen?». Für eine normale Umfrage inklusive Benchmark bezahlt eine Spitex-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

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 Spitex-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