



Qualitätsüberprüfung Pflege und Hauswirtschaft bei der SPITEX BERN

Gute Noten und ausgezeichnete Qualität von Pflege und Hauswirtschaft

Die unabhängige Stiftung sanaCERT suisse erteilt gute Noten für die Qualität von Pflege und Hauswirtschaft. Während drei Tagen überprüften zwei externe Auditoren die Qualität der Pflege am Beispiel des Umgangs mit Harnkontinenz / -inkontinenz (Erfassung und Dokumentation, Massnahmenplanung, Beratung der KundInnen), sowie die Qualität der hauswirtschaftlichen Leistungen zu den Themen Bedarfsabklärung, Wirksamkeit und Information von SPITEX BERN. Martin Rothenbühler, Geschäftsführer der Firma sanaCERT und Kathrin Zahn, Projektleiterin Fachentwicklung Spitex Basel begleiteten die Spitex-MitarbeiterInnen bei ihren Einsätzen insgesamt in drei Betriebe der SPITEX BERN. Dabei befragten sie auch Kundinnen und Kunden, einige Angehörige sowie Mitarbeitende zum Spitex-Einsatz und überprüften einige Kundendossiers.

Nach der anschliessenden Auswertung bestätigen uns die Auditoren besondere Leistungen und Stärken in folgenden Bereichen:

- ❖ **Respektvoller Umgang mit Kundinnen und Kunden**
- ❖ **vorbildliche Kommunikation mit Kundinnen und Kunden**
- ❖ **hohe fachliche Kompetenz**
- ❖ **Ressourcenorientiertes Arbeiten und Aktivierung der Kundinnen und Kunden**
- ❖ **Surveillance – regelmässige Überprüfung der Dokumentation**
- ❖ **Schmerzbehandlung mit regelmässiger Überprüfung der Wirksamkeit der Behandlung**
- ❖ **Sorgfältige Dokumentation**
- ❖ **Hohe Sicherheit im Medikationsprozess**
- ❖ **Grosse Kundenzufriedenheit mit den erbrachten Leistungen**

Der Schlussbericht weist in sechs Bereichen auf Verbesserungspotenzial hin, was für SPITEX BERN bedeutet, sich mit den Empfehlungen zu den Themen Evaluation der Pflege und Betreuung, Biographie, Überprüfung der Richtlinien und Checklisten, Zusammenarbeit mit Grundversorgern, Medikationsprozess sowie den Kernkompetenzen im Bereich der Harninkontinenz zu befassen. SPITEX BERN betrachtet diese Empfehlungen als Chance, sich weiter zu entwickeln und freut sich auf die gute, fruchtbare Zusammenarbeit mit den MitarbeiterInnen.

An dieser Stelle danken wir unseren MitarbeiterInnen für die hervorragenden Vorbereitungsarbeiten und die Unterstützung der Auditoren während des Audits.

SPITEX BERN
Im Namen der Direktion

Marcel Rüfenacht
Direktor

Bern, im Juli 2010