

## Aufbau:

1. Hilfe und Pflege zu Hause	2
2. Positionierung	3
3. Unterstützung pflegender Angehöriger	4
4. Vernetzung	5
5. Qualität	6
6. Mitarbeitende	7
7. Finanzierung	9
8. Unternehmungsführung	10

## 1. Hilfe und Pflege zu Hause

Unter „Hilfe und Pflege zu Hause“ verstehen wir die Unterstützung der Kunden und ihres Umfeldes im Alltag, damit diese ein selbstbestimmtes Leben führen können. Dabei stehen die Kunden im Zentrum unserer Aktivitäten. Die Hilfe und Pflege umfasst Pflege ebenso wie die Prävention, Unterstützung, Beratung und Begleitung in der Alltagsbewältigung und Hauswirtschaft. Als Einheit wirken sie präventiv und bilden einen wesentlichen Pfeiler der Grundversorgung des Gesundheits- und Sozialsystems.

### Ziele:

1. Mit der Hilfe und Pflege erhalten wir die autonome Alltagsbewältigung der Kunden oder stellen diese wieder her.
2. Wir decken alle Leistungen der Hilfe und Pflege, die nicht zwingend stationär erbracht werden müssen, bedarfsgerecht ab. Wir decken nach Möglichkeit auch die individuellen Bedürfnisse der Kunden ab.
3. Wir setzen uns dafür ein, dass Hilfe und Pflege als Einheit angeboten wird.
4. Alle Menschen haben ungeachtet ihres Hintergrundes<sup>1</sup> und ihrer Wohnsituation Zugang zu unseren Dienstleistungen. Wir gewährleisten damit die Versorgung der Bevölkerung hinsichtlich Hilfe und Pflege zu Hause.
5. Wir erbringen Pflegeleistungen gemäss Krankenpflege-Leistungsversorgung (KLV) an sieben Tagen pro Woche und bei Bedarf auch rund um die Uhr. In den Bereichen Prävention, Begleitung und Haushaltführung stellen wir sicher, dass die Dienstleistungen zu bedarfsgerechten Zeiten erbracht werden.
6. Wir überprüfen unser Leistungsangebot regelmässig mit Blick auf eine selbstbestimmte Lebensführung und passen es dem veränderten Bedarf in der Gesellschaft an.
7. Wir bieten Feriengästen in unserer Region pflegerische Leistungen an (Hauswirtschaftliche Leistungen und Mahlzeitendienst sind ausgeschlossen), wenn wir freie Kapazitäten haben.

<sup>1</sup>Sozial, geographisch, religiös, wirtschaftlich

## 2. Positionierung

In der Hilfe und Pflege zu Hause verstehen wir uns als Marktleader mit langjähriger Erfahrung und klarem Profil.

### Ziele

1. Wir sind Marktleader mit Versorgungsauftrag und damit erste Adresse für Hilfe und Pflege zu Hause.
2. Wir werden von Öffentlichkeit, Partnern und Politik als unverzichtbarer Teil des schweizerischen Gesundheits- und Sozialsystems wahrgenommen. Unsere Anliegen werden dank unserer Vernetzung von der Politik aufgenommen.
3. Wir treten professionell, kompetent, fortschrittlich, attraktiv und engagiert auf.
4. Alle Zielgruppen kennen unser Angebot und erreichen uns auf einfache Art und Weise.
5. Wir verfügen nach innen wie nach aussen über ein gutes Image sowie über eine starke, vertrauenswürdige, anerkannte Marke.
6. Wir sind im Internet präsent.
7. Wir sind bestrebt, alle Dienstleistungen selber zu erbringen. Wo das nicht möglich ist, arbeiten wir – nach Möglichkeit unter der Federführung oder Fallführung der Non-Profit-Organisation (NPO) Spitex – mit Partnern zusammen.

### 3. Unterstützung pflegender Angehöriger

„Unter pflegenden Angehörigen“ verstehen wir nahestehende Bezugspersonen, die aktiv an der Hilfe und Pflege der Kunden beteiligt sind. Es können dies Partner und Partnerinnen, Familienmitglieder, Verwandte, Nachbarn oder Freunde und Freundinnen sein.

#### Ziele

1. Wir nehmen die Anliegen, Ressourcen und Kompetenzen der pflegenden Angehörigen in die Planung auf.
2. Wir beraten, informieren, begleiten, unterstützen und entlasten die pflegenden Angehörigen.
3. Wir binden die pflegenden Angehörigen in die Entscheidungsprozesse ein und besprechen mit ihnen die Aufgabenteilung. Diese ist dokumentiert.
4. Wir gestalten die Zusammenarbeit mit den Angehörigen einschliesslich neuer Formen der Unterstützung, damit diese ihre Hilfe und Pflege möglichst lange leisten können.
5. Wir beraten die pflegenden Angehörigen und informieren sie über weitere nützliche Ressourcen für sie und die Kunden

## 4. Vernetzung / Zusammenarbeit

Unter „Vernetzung“ verstehen wir die koordinierte, vertrauensbasierte Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten zum Wohl der Kunden. Für die gute Gesundheitsversorgung der Kunden sind die Kompetenzen verschiedener Partner zwingend.

### Ziele

1. Wir sind als kompetente Dienstleistungserbringer für die Pflege und Hilfe zu Hause anerkannt.
2. Wir nehmen unsere Aufgabe im Rahmen der integrierten Versorgung wahr. Gleichzeitig anerkennen und schätzen wir die Fachkompetenz unserer Partner.
3. Wir sehen im behandelnden Arzt einen unverzichtbaren Partner für eine erfolgreiche und qualitativ hochwertige Pflege zu Hause.
4. Wir sorgen dafür, dass sowohl die ärztlichen Leistungen als auch die Pflege und Hilfe in der Alltagsbewältigung aus der Sicht der Kunden koordiniert verlaufen und die Nahtstellen zwischen den beteiligten Partnern einwandfrei funktionieren.
5. Als unentbehrliche Stimme der Hilfe und Pflege zu Hause werden wir von Partnern und Akteuren des Gesundheitswesens in wichtige Projekte und Entscheidungen miteinbezogen. Dies unterstützen in ihrem Wirkungskreis unsere Ziele und Aufgaben.

## 5. Qualität

Unter „Qualität“ verstehen wir sowohl die Struktur- und Prozessqualität als auch die Ergebnisqualität. Kundenzufriedenheit, Kundensicherheit und Persönlichkeitsschutz erachten wir als zentrale Bestandteile der Qualität.

### Ziele

1. Wir messen die Qualität mit Hilfe von vergleichbaren Ergebnisindikatoren.
2. Wir überprüfen die Struktur und die Prozesse anhand von einheitlichen Qualitätskriterien.
3. Unsere Qualitätsmassnahmen garantieren eine sichere Hilfe und Pflege für Kunden, Angehörige und Personal.
4. Mit einem Qualitätsmanagement, das auf die Kunden ausgerichtet und im Alltag verankert ist, streben wir eine kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen an.

## 6. Mitarbeitende

Wir setzen fachlich qualifizierte, menschlich kompetente und motivierte Mitarbeitende ein. Diese Anforderungen tragen entscheidend dazu bei, dass wir qualitativ gute und nachweisbar wirksame Leistungen erbringen.

### Ziele

1. Wir verfügen über genügend und gut qualifizierte Mitarbeitende.
2. Wir führen unsere Mitarbeitende professionell und kompetent und rekrutieren neue Mitarbeitende wenn möglich regional.
3. Unsere Arbeitsbedingungen sind attraktiv und konkurrenzfähig.
4. Wir bieten den Mitarbeitenden Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven, die ihrem Potenzial entsprechen, und fördern damit die Erhöhung der Berufsverweildauer.
5. Wir bieten Ausbildungs- und Praktikumsplätze für alle in der Spitex relevante Berufe.
6. Wir bemühen uns um die Aufwertung der Berufe im Gesundheitsbereich, indem wir auf Weiterbildung und die Aneignung neuer Kompetenzen setzen.

## 7. Finanzierung

Die Non-Profit-Spitem-Organisationen (NPO) werden von verschiedenen Kostenträgern finanziert. Die wichtigsten sind die öffentliche Hand (Kantone und Gemeinden), Versicherer (obligatorische Krankenpflegeversicherung, Invalidenversicherung, Unfallversicherung, Militärversicherung) und die Kunden.

### Ziele

1. Unsere Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause und deren Finanzierung sind im Leistungsvertrag mit den Gemeinden umschrieben.
2. Mit unserer Leistungsbereitschaft garantieren wir die zeitnahe Versorgung aller Einwohner und Einwohnerinnen mit Spitem-Leistungen im dafür zuständigen Perimeter. Für die Erfüllung des Versorgungsauftrages werden wir von der öffentlichen Hand angemessen entschädigt.
3. Wir setzen uns dafür ein, dass die Finanzierung der Pflege zu Hause gemäss Bundesgesetz über Krankenversicherung (KVG) auf nationaler wie kantonaler Ebene sozialverträglich ausgestaltet wird.
4. Wir setzen uns dafür ein, dass die öffentliche Hand alle Leistungen angemessen finanziert, die für die Alltagsbewältigung der Kunden notwendig sind, damit diese möglichst zu Hause leben können.
5. Die NPO - Spitem ist ein anerkannter Partner in den Verhandlungen mit Gesetzgebern und Kostenträgern.



## 8. Unternehmensführung

Unter „Unternehmensführung“ verstehen wir ein professionelles Management, das die Wirtschaftlichkeit berücksichtigt.

### Ziele

1. Wir richten das Angebot flexibel auch auf den sich verändernden Bedarf der potentiellen Kunden aus.
2. Wir arbeiten auf strategischer und operativer Ebene nach zeitgemässen Managementmethoden für Non-Profit-Organisationen.
3. Wir streben in unserer flächenmässig grossen Organisation eine zweckmässige und wirtschaftliche Erbringung der Kernleistungen auf qualitativ hochstehendem Niveau an.
4. Unsere Kosten sind transparent und innerhalb unserer Branche vertretbar.