

Jahresbericht 2018

SPITEX Pfannenstiel, eine Dienstleistung der Zollinger- Stiftung

Forch, 8. März 2019

Allgemeine Entwicklung

Die Spitex Pfannenstiel blickt zurück auf ein intensives und erfolgreiches Jahr. Zu den Highlights 2018 gehörten die Bewältigung einer hohen und steigenden Auftragslage, die Implementierung zusätzlicher Dienstleistungen wie beispielsweise tägliches Ausliefern von warmen Mahlzeiten, die Anschaffung dreier Elektroautos, positive Resultate aus unabhängigen Umfragen zur Mitarbeiter- und Klientenzufriedenheit sowie die Erneuerung der Leistungsvereinbarung mit der Gemeinde Fällanden.

Die wohl grösste Herausforderung stellte die erforderliche Suche nach zusätzlichem Personal dar.

Kerndienste

Im Vergleich zum Vorjahr wurde erstmals eine Auftragszunahme in allen vier Gemeinden verzeichnet. In Zahlen sprechen wir von insgesamt 13%, in den Pflegestunden gar von 15% (Egg +13%, Fällanden +3%, Maur +29%, Zumikon +7%).

Gründe für diesen Trend sehen wir primär in demografischen Entwicklungen sowie in der guten Zusammenarbeit mit den regional ansässigen Hausärzten, unseren vier Vertragsgemeinden und den umliegenden Spitälern.

Die ebenfalls zunehmende Nachfrage nach Psychiatriepflege veranlasste uns, die Personalressourcen in diesem Bereich aufzustocken.

Zusatzdienste

Rotkreuz-Fahrdienst für die Gemeinden Maur und Zumikon

Die Nachfrage ist weiterhin vorhanden und stabil.

Mahlzeitendienst für die Gemeinden Egg, Maur, Zumikon und Fällanden

Die Nachfrage nach schockgekühlten Menüs war seit längerem rückläufig. Diese Feststellung liess uns die Bedürfnisse der Leute neu erfragen und unser bisheriges Angebot komplett überdenken. Das Resultat ist ein völlig neues Konzept. Seit Juli 2018 liefert die Spitex Pfannenstiel täglich warme, frischgekochte Mahlzeiten aus. Die Bestellung läuft papierlos und mit geringem Verwaltungsaufwand. Die Menüs werden in der Küche der Pflegeresidenz Bethesda gekocht, in spezielle Warmhalteboxen abgefüllt und durch ehrenamtliche Mitarbeitende ausgeliefert. Die Rückmeldungen der Kunden sind sehr positiv und die Nachfrage erfreulich gross.

NEU: Spitex rund um

Für Menschen, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, stellen sich im Alltag oftmals Herausforderungen, die durch die Pflege der Spitex nicht abgedeckt sind. Der Gang zum Coiffeur, zur Podologin oder in die Physiotherapie ist erschwert, bedarf organisatorischem Aufwand und ist teilweise nicht mehr möglich.

Dieses Bedürfnis haben wir aufgenommen und ein Netzwerk aufgebaut mit regionalen, vertrauenswürdigen Leistungserbringern, die zum Kunden nach Hause gehen. Unter dem Motto „Spitex rundum“ begeben wir uns für unsere Klienten gerne in die Drehscheibefunktion für Dienstleistungen wie Büro-/Finanzunterstützung, Physiotherapie, Haarschneiden, Podologie und Fusspflege, Fensterreinigungen, einfache Gartenarbeiten, betreute Wunschausflüge – so genannte „Sternstunden“ und viele mehr. Eine Übersicht dazu ist auf unserer Homepage www.spitex-pfannenstiel.ch zu finden.

Personelles

Sehr erfreuliche Resultate zeigte eine durch NPO-Plus durchgeführte Mitarbeiterzufriedenheitsumfrage. Die Zufriedenheit unserer Mitarbeitenden liegt laut Bericht im Vergleich mit zahlreichen vergleichbaren Organisationen über dem Benchmark.

Die hohe Auftragslage führt zur Notwendigkeit, den Personalbestand weiter aufzustocken. Die Rekrutierungsprozesse sind zeitintensiv und langwierig. Der Pflegefachkräftemangel ist deutlich spürbar und bis heute sind nicht alle erforderlichen Stellen besetzt. Zur Überbrückung dieser Engpässe stehen temporäre Mitarbeitende im Einsatz. Derzeit sind wir bei 34.9 Vollzeitstellen angelangt, das Soll liegt je nach Auftragslage bei ungefähr 38.

Qualität ist uns wichtig! Nebst diverser interner und externer Weiterbildungen für das gesamte Pflegepersonal, wurde erstmals für das Assistenzpersonal ein Mindestniveau an Fachwissen festgelegt und kontinuierlich schriftlich geprüft.

Betriebliches

Wie angekündigt, wurden Massnahmen zur Nutzung von Synergiepotential mit der Zollinger Stiftung umgesetzt. Die Personaladministration, Lohnbuchhaltung sowie die Finanz- und Kreditorenbuchhaltung der Spitex wurden in der Stiftung zentralisiert. Die Folgen sind mehr Qualität sowie marginale Kosteneinsparungen. Die Umstrukturierungen konnten ohne Entlassungen vollzogen werden.

Seit November befinden sich drei Elektroautos in unserer Autoflotte. Die Fahrzeuge stehen täglich im Einsatz und erweisen sich als ideal für den Gebrauch in einer Spitex.

Statistik 2018

Leistungen Std.		Egg	Fällanden	Maur	Zumikon	übrige GM	Total
KLV	Abklärung	332	409	704	400	32	1'877 (1'529*)
	Behandlung	1'145	1'526	2'771	1'035	229	6'698 (6'737*)
	Grundpflege	4'691	3'752	6'384	5'044	89	19'960 (16'589*)
	Hauswirtschaft	2'980	2'127	3'546	3'580	10	12'243 (11'247*)
Total		9'148 (8'551 *)	7'814 (7'604 *)	13'405 (10'372*)	10'059 (9'404*)	360	40'786 (36'102*)
Rotkreuzfahr- dienst	Anz. Fahrten						2'213 / Maur (2'126)* 861 / Zumikon (1056)*
Mahlzeitendienst							Keine Angaben aufgrund Umstellung

* 2017

Ausblick 2019

2018 war ein von Wachstum und Innovationen geprägtes Jahr. 2019 legen wir die Schwerpunkte auf Stabilität in den Prozessen sowie Erschliessung des erforderlichen Personalbedarfs.

Die im August durch eine unabhängige Organisation durchgeführte Kundenzufriedenheitsumfrage zeigte erfreuliche Resultate. Die befragten Klienten beurteilten die Spitex Pfannenstiel in verschiedenen Themen gesamthaft über 90% positiv. Für 2019 sind weitere Massnahmen zur Steigerung der Kundenzufriedenheit geplant, insbesondere in den Themen Kontinuität und Termintreue.

Herzlichen Dank

Herzlich bedanken wir uns bei allen Gönnern und Mitgliedern der Fördervereine sowie bei unseren vier Vertragsgemeinden für das uns entgegengebrachte Vertrauen. Ein grosser Dank geht an alle Mitarbeitenden der Spitex Pfannenstiel, welche im letzten Jahr mit viel Einsatz und Herz, täglich für die Menschen in der Region Pfannenstiel im Einsatz standen.

Beste Grüsse

Gregor Gafner
Leitung Spitex Pfannenstiel



Verantwortliche für unsere Kerndienste (von links nach rechts): Annette Liebl / Leitung Pflege und Teamleitung Berg, Kathrin Köhli / Palliative Care, Gregor Gafner / Leitung Spitex, Victor Conde / Teamleitung See, Sonja von Ow / Leitung Hauswirtschaft, Annette Wild / Psychiatrie Spitex