

# Unser Leitbild



14.06.2023

Spitex Freiamt - seit 1896 - kompetent und  
professionell

## **Unsere Leitsätze**

### **Dienstleistungen**

Wir sind ein flexibles und professionelles NON-PROFIT Unternehmen im Bereich Hilfe und Pflege zu Hause für die Gemeinden Wohlen AG und Waltenschwil. Wir nehmen pflegerische und soziale Aufgaben wahr, um das Zuhause-Bleiben zu ermöglichen.

### **Qualität**

Wir erbringen die Hilfe und Pflege zu Hause bedarfsgerecht, fachlich kompetent, wirksam und wirtschaftlich.

### **Kundenbeziehung**

Wir beziehen unsere Kundinnen und Kunden sowie das an der Betreuung beteiligte soziale Umfeld partnerschaftlich in alle Entscheidungen mit ein.

### **Bildung**

Wir bilden uns gezielt fachlich und persönlich weiter und legen Wert auf Nachwuchsförderung.

### **Teamarbeit**

Unser Erfolg basiert auf den Fähigkeiten, der Motivation, dem eigenverantwortlichen Handeln und dem Engagement aller Mitarbeitenden.

### **Zusammenarbeit**

Wir streben eine aktive Zusammenarbeit mit ambulanten und stationären Einrichtungen, als auch mit anderen Leistungserbringern im Gesundheits- und Sozialbereich an.

### **Entwicklung**

Wir entwickeln unsere Dienstleistungen entsprechend dem Bedarf weiter.

## Dienstleistungen

**Wir sind ein flexibles und professionelles NON-PROFIT Unternehmen im Bereich Hilfe und Pflege zu Hause für die Gemeinden Wohlen AG und Waltenschwil. Wir nehmen pflegerische und soziale Aufgaben wahr, um das Zuhause-Bleiben zu ermöglichen**

## Ziele

Alle Menschen in den Gemeinden Wohlen AG und Waltenschwil haben ungeachtet ihres Hintergrunds<sup>1</sup> und ihrer Wohnsituation Zugang zu unseren Dienstleistungen. Wir gewährleisten damit die zeitnahe Versorgung der Bevölkerung hinsichtlich Hilfe und Pflege zu Hause.

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 Kundinnen und Kunden. Dabei stehen die Kundinnen und Kunden im Zentrum unserer Aktivitäten.



***Wir erbringen die Pflegeleistungen  
gemäss Krankenpflege-  
Leistungsverordnung (KLV) an sieben  
Tagen pro Woche und bei Bedarf auch  
rund um die Uhr.***

In den Bereichen Prävention, Begleitung und Haushaltsführung stellen wir sicher, dass die Dienstleistungen zu bedarfsgerechten Zeiten erbracht werden.

***Wir verstehen uns als  
Vermittlungs- und  
Koordinationsstelle für Alters-  
und Gesundheitsfragen.***



Älteren Menschen und ihren Angehörigen, wie auch jüngeren Menschen, steht ein umfangreiches Informations- und Beratungsangebot zur Verfügung.

Wir sind flexibel in den Arbeitszeiten, sie gelten als Richtwerte. In Ausnahmesituationen zeigen wir Bereitschaft für ausserordentliche Einsätze.

Kundeninformationen sind vertraulich, wir gehen entsprechend sorgfältig damit um. Den Datenschutzvorschriften tragen wir in vollem Umfang Rechnung.

Unsere Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause und deren Finanzierung sind im Leistungsvertrag mit den Gemeinden Wohlen AG und Waltenschwil umschrieben.

Für die Erfüllung des Versorgungsauftrags werden wir von der öffentlichen Hand angemessen entschädigt.

Die Vorstandsmitglieder bringen den Aufgaben entsprechende Qualifikationen oder Erfahrungen mit und informieren oder bilden sich entsprechend weiter.

**Wir erbringen die Hilfe und Pflege zu Hause bedarfsgerecht, fachlich kompetent, wirksam und wirtschaftlich.**

## **Ziele**

Wir erfüllen unseren Auftrag bedarfsorientiert, fachgerecht und wirtschaftlich zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und der Organisation. Der Auftrag basiert auf einer schriftlichen Bedarfsabklärung sowie einer Hilfe- und Pflegeplanung.

Wir halten uns an unsere Aufgaben und Kompetenzen aus den Stellenbeschreibungen. Der Spitex-Auftrag wird von Mitarbeitenden mit den entsprechenden Mindestqualifikationen ausgeführt. Bei ausländischen Ausbildungsabschlüssen in Gesundheits- und Krankenpflege muss eine Äquivalenzbestätigung vorliegen.

***Im Bedarfsfall werden  
Fachpersonen,  
Partnerorganisationen wie  
Kinderspitem, Stomaberatung etc.  
beigezogen.***



Wir arbeiten mit ehrenamtlichen Organisationen zusammen. Diese bilden ein wichtiges Glied zu unserem Dienstleistungsangebot und helfen Kosten einzusparen.

Regelmässig, aber mindestens alle sechs Monate, überprüfen wir die Wirksamkeit unserer Dienstleistungen mit Blick auf eine selbstbestimmte Lebensführung und passen es dem veränderten Bedarf in der Gesellschaft an.

Unser Wissen stützt sich auf Fachliteratur, nach Möglichkeit arbeiten wir nach den Grundsätzen der evidenzbasierenden Pflege, diese beruhen auf vier Pfeilern:

- Den besten derzeit verfügbaren Forschungserkenntnissen (externe Evidenz).
- Den klinischen Erfahrungen der Pflegefachperson (interne Evidenz).
- Den Bedürfnissen der Kundinnen und Kunden.
- Den zur Verfügung stehenden Ressourcen.

Mit einem Qualitätsmanagement, das auf die Kundinnen und Kunden ausgerichtet und im Alltag verankert ist, streben wir eine kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen an.

Die Arbeitsqualität und Kundenfreundlichkeit ist unser Fenster nach aussen und damit unsere Öffentlichkeitsarbeit.

Wir arbeiten speditiv, lösungsorientiert und motiviert.

Wir sorgen für Kostentransparenz und streben vergleichbare Daten an.

Wir gehen sorgfältig und sparsam mit menschlichen und materiellen Ressourcen um, wir achten auf die Umwelt.

Bei der Verbesserung der Qualität und Wirksamkeit der Pflege, sowie bei der Entwicklung des Berufes streben wir eine Mitwirkung an und beteiligen uns an Projekten.

Eine allfällige Einstellung der Spitex-Leistungen bei Kundinnen und Kunden, besprechen wir mit den zuständigen Stellen.

## Kundenbeziehung

**Wir beziehen unsere Kundinnen und Kunden sowie das an der Betreuung beteiligte soziale Umfeld partnerschaftlich in alle Entscheidungen mit ein.**

### Ziele

Unsere Dienstleistungen sind auf die Erhaltung, Wiedererlangung und Stärkung der persönlichen Selbständigkeit der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen ausgerichtet.



***Jeder Kundin, jedem Kunden steht eine Bezugsperson als Ansprechpartner für Anliegen zur Verfügung.***

Unter Wahrung der Selbstbestimmung, besprechen wir den Auftrag mit der Kundin, dem Kunden gemeinsam. Nach deren Wunsch dürfen auch Angehörige und weitere an der Betreuung beteiligte Personen an der Besprechung teilnehmen.

Wir beraten und leiten Angehörige zur Erlangung von pflegerischen Fertigkeiten an und bieten unterstützende Massnahmen wie Gespräche in Krisensituationen. Wir gestalten die Zusammenarbeit mit den Angehörigen einschliesslich neuer Formen der Unterstützung, damit diese ihre Hilfe und Pflege möglichst lange leisten können. Wir ermuntern Kundinnen und Kunden, Rückmeldungen zur Qualität der Leistungserbringung vorzubringen. Wir stellen verschiedene Möglichkeiten zur Verfügung, eine Rückmeldung einzureichen.

## Bildung

**Wir bilden uns gezielt fachlich und persönlich weiter und legen Wert auf Nachwuchsförderung.**

### Ziele

Wir legen grossen Wert auf fachlich qualifiziertes, sozial und persönlich kompetentes und motiviertes Personal. Diese Anforderungen tragen entscheidend dazu bei, qualitativ gute und nachweisbar wirksame Leistungen zu erbringen.

Fort- und Weiterbildungen fördern und unterstützen uns in der Weiterentwicklung der Fach-, Sozial-, und Selbstkompetenz. Der Bedarf und die individuellen Bildungswünsche besprechen wir anlässlich der regelmässig stattfindenden Qualifikationsgespräche. Das betriebseigene Weiterbildungskonzept dient als Basis. Nach Besuch von Fort- und Weiterbildungen vermitteln wir das neu erlernte Fachwissen an das Team weiter.

***Mindestens einmal jährlich findet eine interne Weiterbildung statt.***



Interne Fachexpertinnen und Fachexperten schulen und begleiten das Team laufend. Nach Möglichkeit nehmen sie an Austauschgruppen teil.

Wir bieten Ausbildungs- und Praktikumsplätze für alle in der Spitex relevanten Berufe.



## Teamarbeit

**Unser Erfolg basiert auf den Fähigkeiten, der Motivation, dem eigenverantwortlichen Handeln und dem Engagement aller Mitarbeitenden.**

### Ziele

Wir pflegen eine zielgerichtete, faire und von gegenseitigem Respekt getragene Zusammenarbeit.

Wir kommunizieren offen, ehrlich und transparent.

Wir arbeiten mit klaren Strukturen, Zuständigkeits-, Kompetenz- und Verantwortungsregelungen.

Unsere Methoden und Hilfsmittel sind zweckmässig.



***Unser Teamgeist ist von Vertrauen,  
Achtung und einer  
positiven Grundhaltung getragen.***

Regelmässig, aber mindestens alle 3 Jahre werden wir nach der Zufriedenheit mit der Arbeit und dem Arbeitsplatz gefragt. Für die anonyme Befragung wird ein strukturierter Fragebogen eingesetzt. Kontinuität im Personalwesen ist ein wichtiger Faktor für einen sicheren und effizienten Betrieb.



***Wir anerkennen  
Arbeitsicherheit und  
Gesundheitsschutz  
als integralen  
Bestandteil der  
Leistungserbringung.***

Wir streben einen hohen Standard von Arbeitsicherheit und Gesundheit an und berücksichtigen dabei die gesetzlichen Vorgaben. Der Betrieb stellt angemessene und geeignete Ressourcen bereit.

## Zusammenarbeit

**Wir streben eine aktive Zusammenarbeit mit ambulanten und stationären Einrichtungen, als auch mit anderen Leistungserbringern im Gesundheits- und Sozialbereich an.**

### Ziele

Wir nehmen unsere Aufgabe im Rahmen der integrierten Versorgung wahr. Gleichzeitig anerkennen und schätzen wir die Fachkompetenz unserer Partner. Mit den Partnern und Institutionen im Gesundheits- und Sozialbereich der angeschlossenen Gemeinden sowie der Umgebung, halten wir regelmässigen Austausch.

Wir sehen in der behandelnden Ärztin, in dem behandelnden Arzt eine unverzichtbare Partnerschaft für eine erfolgreiche und qualitativ hochwertige Pflege zu Hause.

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 und umgesetzt.

Wir sorgen dafür, dass sowohl die ärztlichen Leistungen als auch die Pflege und die Hilfe in der Alltagsbewältigung aus der Sicht der Kundinnen und Kunden koordiniert verlaufen und die Nahtstellen zwischen den beteiligten Partnern einwandfrei funktionieren.

Als unentbehrliche Stimme der Hilfe und Pflege zu Hause werden wir von Partnern und Akteuren des Gesundheitswesens in wichtige Projekte und Entscheidungen miteinbezogen. Diese unterstützen in ihrem Wirkungskreis unsere Ziele und Aufgaben.

Wir pflegen partnerschaftlichen Kontakt mit der umliegenden Spitex Organisationen und unterstützen uns gegenseitig.

## Entwicklung

**Wir entwickeln unsere Dienstleistungen entsprechend dem Bedarf weiter.**

### Ziele

Regelmässig, ermitteln wir die Kundenzufriedenheit. Die Rückmeldungen ermöglichen uns, unsere Stärken und Verbesserungspotenziale aus Kundensicht genauer kennen zu lernen. Angebote und Leistungen können so besser auf den Bedarf der Kunden abgestimmt werden.

Wir setzen uns für ein innovatives Unternehmen ein und geben Freiräume für Neues. Wir verschaffen uns regelmässig eine Übersicht über laufende Aktivitäten im Gesundheitsbereich. Wir entwickeln oder erproben Modelle zur Vernetzung mit Leistungserbringern im spitalexternen Bereich, wie zum Beispiel mit Spitexorganisationen in der Region.

Mindestens einmal jährlich führen wir eine Öffentlichkeitsarbeit durch. Mit dem Gang an die Bevölkerung sprechen wir rationale und emotionale Aspekte an und klären den Bedarf an Spitex-Leistungen auch bei Nicht-Leistungsbezügern ab.

Wir messen und verbessern unsere Dienstleistungen unter Einbezug von Rückmeldungen von Kundinnen und Kunden, Angehörigen, anderen Bezugspersonen, Ärztinnen und Ärzten, Partnerorganisationen, Mitarbeitergesprächen, Rückmeldungen von Verwaltungs- und Sozialstellen und Weitere. Wir überprüfen jährlich die Qualitäts- und Leistungsfähigkeit anhand einer Selbstevaluation und der Aargauer Q-Care Indikatoren. Die gesetzlichen Vorschriften in Bezug des Dienstleistungsangebotes setzen wir in gegebene Fristen um. Wir setzen die neuen Technologien zur Optimierung der Lebensqualität der Kundinnen und Kunden konsequent ein.