

# Leitbild für die SPITEX Thurgau Nordwest

Genehmigt von der Betriebskommission am 20. Februar 2018

## 1. Gemeindezweckverband mit öffentlichem Auftrag

Wir sind ein Gemeindezweckverband und damit eine öffentlich-rechtliche Körperschaft. Unsere Auftraggeber sind sieben Gemeinden, die nach kantonaler Gesetzgebung verpflichtet sind, Hilfe und Pflege zu Hause anzubieten und zu gewährleisten. Sie haben diese Aufgabe per Leistungsumschreibung an die SPITEX Thurgau Nordwest delegiert.

Die Delegiertenversammlung und die Betriebskommission nehmen strategische Aufgaben wahr, während der Betriebsleitung die operative Leitung obliegt.

Unsere Dienstleistungen der Hilfe und Pflege zu Hause und deren Finanzierung sind in der Leistungsumschreibung definiert.

### Ziele

1. Wir wollen die Zukunft des Unternehmens längerfristig sichern. Dabei streben wir ein ausgewogenes Verhältnis zwischen wirtschaftlicher und sozialer Verantwortung an.
2. Mit unserer Leistungsbereitschaft garantieren wir die zeitnahe Versorgung aller Einwohner und Einwohnerinnen mit Spitex-Leistungen im Einzugsgebiet. Für die Erfüllung des Versorgungsauftrags werden wir von der öffentlichen Hand angemessen entschädigt.

## 2. Dienstleistungsbetrieb

Die SPITEX Thurgau Nordwest sichert und verbessert mit beratenden, präventiven, pflegerischen, betreuerischen und hauswirtschaftlichen Leistungen das Leben zuhause für alle Einwohner der Vertragsgemeinden, die auf Hilfe und Pflege nachweislich angewiesen sind.

### Ziele

1. Wir richten unsere Dienstleistungen auf den individuellen Bedarf aus und fördern die Selbständigkeit im Sinne der „Hilfe zur Selbsthilfe“. Wir arbeiten ergänzend zu den eigenen Ressourcen, zum sozialen Bezugsnetz und zu weiteren Anbietern in der ambulanten Versorgung.
2. Wir arbeiten eng mit den Hausärzten, dem Sozialdienst sowie den Heimen und Spitälern zusammen und erleichtern den Übertritt vom stationären in den ambulanten Bereich – und umgekehrt.
3. Wir sind im Einzugsgebiet Marktleader und damit erste Adresse für Hilfe und Pflege zu Hause.
4. Wir sind bestrebt, alle Dienstleistungen selber zu erbringen. Wo das nicht möglich ist, arbeiten wir – nach Möglichkeit unter unserer Fallführung – mit Partnern zusammen.

Die männliche Form schliesst auch die Weibliche mit ein

### 3. Hilfe und Pflege zu Hause

Unter Hilfe und Pflege zu Hause verstehen wir die Unterstützung der Klienten und ihres Umfeldes im Alltag, damit diese ein selbstbestimmtes Leben führen können. Dabei stehen die Klienten 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. Wir erbringen unsere Dienstleistungen im Auftrag der Klienten.
2. Wir richten unsere Dienstleistungen auf die Erhaltung, Wiedererlangung und Stärkung der individuellen Autonomie der hilfe- und pflegebedürftigen Menschen aus.
3. Wir richten unsere Dienstleistungen auf den individuellen Bedarf aus und sind unter den beteiligten Berufsgruppen und Diensten vernetzt.
4. Wir leisten pflegerischen Beistand während des Sterbeprozesses.
5. Wir klären den individuellen Hilfe- und Pflegebedarf nach einheitlichen Kriterien ab.
6. Wir setzen uns dafür ein, dass Hilfe und Pflege als Einheit angeboten wird.
7. Alle Menschen haben ungeachtet ihres Hintergrunds und ihrer Wohnsituation Zugang zu unseren Dienstleistungen. Wir gewährleisten damit die Versorgung der Bevölkerung hinsichtlich Hilfe und Pflege zu Hause.
8. Wir erbringen die Pflegeleistungen gemäss Krankenpflege-Leistungsverordnung (KLV) an sieben Tagen pro Woche. In den Bereichen Prävention, Begleitung und Haushaltsführung stellen wir sicher, dass die Dienstleistungen zu bedarfsgerechten Zeiten erbracht werden.
9. Wir überprüfen unser Leistungsangebot regelmässig mit Blick auf eine selbstbestimmte Lebensführung und passen es dem veränderten Bedarf in der Gesellschaft an.

### 4. Unsere Grundwerte im Umgang mit unseren Klienten

Wir verstehen jeden Menschen als Persönlichkeit, geprägt von seiner Lebensgeschichte mit entsprechendem religiösem, kulturellem und sozialem Hintergrund.

#### Ziele

1. Wir achten und respektieren die Klienten, deren unterschiedliches soziales Umfeld und ihre unterschiedliche Lebensweise und unterstützen ihre Selbstbestimmung.
2. Wir betrachten gegenseitige Wertschätzung und Vertrauen als die wesentliche Grundlage für jede Art von zwischenmenschlichen Beziehungen.
3. Wir streben für unsere Klienten eine höchstmögliche Lebensqualität in ihrer gewohnten Umgebung an.
4. Wir versuchen vorhandene Fähigkeiten zu fördern und ihre Ressourcen optimal zu nutzen. Individuelle Anliegen sind uns wichtig.
5. Wir erfassen den Menschen in seiner Gesamtsituation, unterstützen, pflegen und betreuen bedarfsgerecht sowie nach einem ganzheitlichen Verständnis.
6. Wir beziehen unsere Klienten sowie das an der Betreuung beteiligte Umfeld partnerschaftlich in die Entscheidungen mit ein, die sie betreffen. Wir leben dabei eine offene und partnerschaftliche Kommunikation.
7. Wir respektieren die Grenzen der Klienten, ihrer Angehörigen sowie von uns.
8. Wir respektieren den Persönlichkeitsschutz und gehen mit vertraulichen Informationen verantwortungsbewusst um.

Die männliche Form schliesst auch die Weibliche mit ein

## 5. Unterstützung pflegender Angehöriger

Unter pflegenden Angehörigen verstehen wir nahestehende Bezugspersonen, die aktiv an der Hilfe und Pflege der Klienten beteiligt sind. Es können dies Partner, Familienmitglieder, Verwandte, Nachbarn oder Freunde 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 den Entscheidungsprozess 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 Klienten.

## 6. Vernetzung

Unter Vernetzung verstehen wir die koordinierte, vertrauensbasierte Zusammenarbeit zwischen allen Beteiligten zum Wohl der Klienten. Für die gute Gesundheitsversorgung der Klienten und Klientinnen 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 die Hilfe in der Alltagsbewältigung aus der Sicht der Klienten und Klientinnen 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. Diese unterstützen in ihrem Wirkungskreis unsere Ziele und Aufgaben.

## 7. Qualität

Unter Qualität verstehen wir sowohl die Struktur- und Prozessqualität als auch die Ergebnisqualität. Klientenzufriedenheit, Klientensicherheit und Persönlichkeitsschutz erachten wir als zentrale Bestandteile der Qualität.

### Ziele

1. Wir fördern das Qualitätsbewusstsein auf allen Ebenen und erbringen Dienstleistungen von guter Qualität.
2. Wir messen die Qualität mit Hilfe von vergleichbaren Ergebnisindikatoren.
3. Wir überprüfen die Struktur und die Prozesse anhand von einheitlichen Qualitätskriterien. Wir verstehen uns als Organisation in einem kontinuierlichen Optimierungsprozess.

Die männliche Form schliesst auch die Weibliche mit ein

4. Unsere Qualitätsmassnahmen garantieren eine sichere Hilfe und Pflege für Klienten, Angehörige und Personal.
5. Mit einem Qualitätsmanagement, das auf die Klienten ausgerichtet und im Alltag verankert ist, streben wir eine kontinuierliche Verbesserung unserer Leistungen an.
6. Wir evaluieren unsere Dienstleistungen in Bezug auf ihre Wirksamkeit, Zweckmässigkeit und Wirtschaftlichkeit.
7. Wir orientieren uns nach den kantonalen Spitem-Richtlinien und den Empfehlungen des Spitem-Verbandes Thurgau.

## 8. Personal

Wir setzen fachlich qualifiziertes, menschlich kompetentes und motiviertes Personal ein. Diese Anforderungen tragen entscheidend dazu bei, dass wir qualitativ gute und nachweisbar wirksame Leistungen erbringen.

### Ziele

1. Wir arbeiten mit motivierten, fachlich qualifizierten, sozial kompetenten Mitarbeitenden.
2. Wir führen unser Personal professionell und kompetent und rekrutieren Mitarbeitende vor allem 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 streben eine Organisationskultur an, die geprägt ist von Verantwortungsbewusstsein, gegenseitiger Wertschätzung und Respekt gegenüber allen Beteiligten.
6. Wir pflegen einen kooperativen, der jeweiligen Situation angemessenen Führungsstil mit möglichst flachen Hierarchien und klaren Strukturen.
7. Wir bilden Lernende aus und stellen Ausbildungsplätze zur Verfügung.

## 9. Unternehmensführung

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

### Ziele

1. Wir führen unsere Organisation nach unternehmerischen Grundsätzen.
2. Wir setzen die vorhandenen Ressourcen und finanziellen Mittel geschickt, effizient und sinnvoll ein.
3. Wir fördern die Zusammenarbeit mit unserem Auftraggeber und gewähren ihm Kostentransparenz.
4. Wir pflegen gute Beziehungen zu den Gemeinden und den Gönnern.
5. Wir sind innovativ und richten das Angebot flexibel auch auf den sich verändernden Bedarf der potentiellen Klienten aus.
6. Wir engagieren uns für eine positive Entwicklung der Spitem in der Region und im Kanton Thurgau und tragen durch konstruktive Zusammenarbeit mit anderen Partnern zu zukunftsgerichteten Lösungen bei.
7. Wir wissen um den steten Wandel im Spitem-Umfeld, nehmen aktuelle Entwicklungen wahr und zeigen Flexibilität im Denken und Handeln. Bei Bedarf stellen wir Bewährtes in Frage, sind offen für Neues und entwickeln Perspektiven.

Die männliche Form schliesst auch die Weibliche mit ein