

Beachtung hebt die Achtung auf beiden Seiten

Qualitätssystem weiter führen

Im Berichtsjahr 2004 stand erneut die Arbeit rund um die Qualität im Zentrum der Anstrengungen. Von einem Zurücklehnen nach der Zertifizierung war nichts zu spüren. Auf der Ebene Institution, den Bereichen Heilpädagogische Früherziehung, Logopädie, Psychomotorik, Ergo- und Physiotherapie sowie für das individuelle Arbeitsgebiet wurden klar formulierte Ziele angegangen und Ende Jahr überprüft. Ein Hauptziel, das Qualitätssystem (QS) kontinuierlich weiter zu führen, wurde klar erreicht. Besonders erfreulich war weiter, dass die Finanzierung im Bereich der Physiotherapie mit dem Kanton geregelt und sichergestellt werden konnte. Das Ziel, dass die Regierung die geplanten Kosten für einen Neubau ins Budget der Legislatur 2004-2008 aufnimmt, konnte leider nicht erreicht werden. Darum laufen zurzeit Abklärungen, um neue Wege der Finanzierung zu finden.

Auditierung

Am 27. Januar 2004 erhielt die Therapiestelle durch die SQS (Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Management-Systeme) das Zertifikat ID***. Im letzten Jahresbericht wurde darüber ausführlich berichtet. Damit war ein wichtiger Schritt zur Vertiefung der Qualitätsvorstellungen und Weiterentwicklung der Therapiestelle getan.

Am 20. Januar 2005 fand das Aufrechterhaltungsaudit statt. Der Auditor der SQS, Herr Adrian Burkhardt, hielt Folgendes fest: „Viele Hinweise aus dem ersten Audit wurden umgesetzt. Das System liegt nun in einer benutzerfreundlichen Fassung in einem Ordner und auch elektronisch vor. Die Dokumente sind mit Hyperlinks verknüpft, diverse Flussdiagramme überarbeitet und vereinfacht worden. Als wesentlicher Erfolg ist auch die Finanzierung des ungedeckten Kostenanteils in der Physiotherapie anzusehen.“

Alle Normforderungen wurden ohne Vorbehalt erfüllt. Für diesen Erfolg war das aktive und unermüdliche Schaffen aller Mitarbeitenden der Therapiestelle nötig. Das Verbesserungspotential ist am Schluss des Berichtes von Herrn Adrian Burkhardt mit 4 Punkten festgehalten: Benchmarking in Bezug auf die Umsetzung des NFA betreiben, Prozessziele und Erfolgsmessung vertieft identifizieren, Auswertung der einzelnen Therapiestunden konsequenter festhalten und Vor- sowie Nachteile auf einen Neubau in Bezug auf die Kundeninteressen festhalten.

Auswertung der Befragung über die Zufriedenheit der Eltern

Gemäss QS wird die Zufriedenheit der Eltern laufend erfasst und Ende eines jeden Jahres ausgewertet. Dazu werden bei allen Kindern am Ende der Therapie, vor einem Therapeuten- oder Therapeutenwechsel oder nach zwei Jahren Therapie schriftliche Befragungen durchgeführt. Die Rückmeldungen helfen, die Arbeit zu überprüfen und laufend weiter zu entwickeln. Die Auswertung der 187 Rückmeldungen ist erfreulich und ergibt folgendes Bild:

- Insgesamt 99.3% der Eltern sind mit den verschiedenen Dienstleistungen der Therapiestelle zufrieden (sehr zufrieden 80.1%, zufrieden 19.2%).
- In diesem Jahr wurden gut ein Drittel mehr Fragebogen abgegeben und ausgewertet als im Vorjahr.
- Den Therapeutinnen und Therapeuten gelingt es, einen sehr guten Kontakt zu den Kindern aufzubauen.
- Die Zufriedenheit deutet auf das grosse Vertrauen der Eltern in die Fachkompetenz der Therapeutin, des Therapeuten hin.
- Die Eltern werden zufriedenstellend beraten und der Informationsfluss wird als transparent und verständlich eingeschätzt.

- Nur wenige Angaben sind im Bereich von „weniger zufrieden“ oder „nicht zufrieden“ angegeben worden.
- Bei den zwei Fragen „Hat das Kind Fortschritte gemacht?“ und „Waren die Therapieziele bekannt?“ weichen die Resultate etwas vom Durchschnittswert ab.

Aus den Ergebnissen werden für das neue Jahr folgende Massnahmen ergriffen:

- Mit Zielsetzungen, die noch transparenter und überprüfbarer sind, kann mehr erreicht werden. Sie verleihen dem Kind sowie den Eltern vermehrt Ansporn und Erfolgserlebnisse. Unrealistische Erwartungen können vermieden werden. Die Ziele werden nach dem Prinzip von „smart“ (sinnlich wahrnehmbar, messbar, anspruchsvoll, realistisch, terminiert) formuliert sein.
- Der Fragebogen wird für das Jahr 2005 leicht überarbeitet.

Auswertung der Besuche

Gemäss QS-Dokumentation führt der Leiter der Therapiestelle bei jeder Therapeutin, bei jedem Therapeuten alle zwei Jahre einen Besuch durch. Zu den 19 durchgeführten Besuchen kann Folgendes festgehalten werden:

- Säuglinge, Kleinkinder, Schulkinder und Jugendliche aus dem Kanton Uri profitierten vom Angebot der Therapiestelle.
- Das Wissen und Können der Therapeutinnen und Therapeuten wurde konsequent eingesetzt, damit die Kinder eine grössere Selbständigkeit und Selbstverantwortung erlangen.
- Bei den einzelnen therapeutischen Interventionen wurde das Kind jeweils als eigenständiger Mensch mit seinen Bedürfnissen, Gefühlen und Wünschen einbezogen.
- Bei den Kontakten zu den Eltern fiel die vertrauensfördernde Haltung der Therapeutinnen und Therapeuten auf.
- Den Eltern wurde Gehör geschenkt. Es wurde nachgefragt und beraten. Klare Abmachungen wurden getroffen.

Personelles

Drei Dienstjubiläen

- Elisabeth Nobs durfte für 15 Jahre Arbeit an der Therapiestelle geehrt werden. Mit grossem Engagement bereitet sie die Therapiestunden und die Reihenuntersuchungen vor und wertet diese auch sorgfältig aus. Während den Stunden gelingt es ihr, mit ihrer offenen Art auf die einzelnen Kinder einzugehen und sie zu fördern. Sie besucht regelmässig Weiterbildungen und erweitert ihr Wissen in neue Richtungen. So setzt sie sich zurzeit intensiv mit dem Thema Autismus auseinander und während einer längeren Weiterbildung stand die frühkindliche Sprachentwicklung und –förderung im Zentrum. Heute betreut Elisabeth Nobs die Kinder in Schattdorf und Altdorf.
- Henriette Meier feierte am 1. August ihr 10-jähriges Dienstjubiläum. Als Physiotherapeutin versteht sie es, ihr breites Wissen und ihre langjährigen Erfahrungen für die Kinder, Eltern, Kolleginnen und Kollegen an der Therapiestelle einzusetzen. Bei der Einführung ins Qualitätsmanagement-System hat sie mit Hinweisen und Überlegungen aktiv mitgestaltet. Ein Unfall hat lange Zeit Spuren hinterlassen und die regelmässigen Fahrten am Dienstag in den Kanton Uri etwas unterbrochen.
- Heinz Furger feierte ebenfalls am 1. August sein 10-jähriges Dienstjubiläum. Nach seinem Erstberuf als Maschinenmechaniker bildete er sich zum Logopäden aus. Er versteht es, zu den einzelnen Kindern eine gute Beziehung aufzubauen und für jedes Kind klare Ziele zu setzen. Die einzelnen Therapiestunden sind sorgfältig geplant, um intensiv arbeiten zu können. Er setzt verschiedene PC-Programme ein und motiviert die Kinder mit diesem Medium.

Wir gratulieren Elisabeth Nobs, Henriette Meier und Heinz Furger zu den verdienstvollen Jubiläen und danken für die langjährige Treue und den unermüdlichen und kompetenten Einsatz zum Wohle der Kinder sowie für die Zusammenarbeit im Team. Für die Zukunft wünschen wir weiterhin viel Erfolg bei der Arbeit im Beruf.

Eintritte

- Petra Niederberger, Physiotherapeutin, übernahm die Aushilfe für den Urlaub von Christa Pütz.
- Christa Pütz, Physiotherapeutin, kehrte nach ihrem halbjährigen Urlaub auf den 1. August zurück.
- Regula Kamer wurde als heilpädagogische Früherzieherin am 1. März mit einem Pensum von 40% angestellt.
- Nadine Briefer wurde auf den 15. September im Bereich Ergotherapie mit einem Pensum von 80% angestellt.

Austritte

- Daniela Keller, Ergotherapeutin, hat die Therapiestelle nach einem Dienstjahr auf Ende September verlassen.

Begegnungen / Öffentlichkeitsarbeit

Durch Öffentlichkeitsarbeit, Organisation von speziellen Veranstaltungen und Kontakten zu verschiedenen Stellen werden die Anliegen und die Arbeit an der Therapiestelle nach außen getragen. Im Berichtsjahr erhielten einzelne Personen oder Gruppierungen dadurch einen Einblick in die Organisation. Besonders erwähnenswert sind die folgenden Aktivitäten:

- Mit mehreren Berichten wurde in der Urner Presse über die Arbeit an der Therapiestelle informiert.
- Die Homepage unter www.hpzuri.ch konnte bis Ende Jahr mehr als 2000 Besucherinnen und Besucher ausweisen.
- Am 17. und 24. März führten die Psychomotorik-Therapeutinnen den Kurs „Graphomotorik“ für Lehrpersonen an. Die elf Teilnehmerinnen und Teilnehmer konnten durch praktische Erfahrungen und Übungsbeispiele Ideen für den Schreib- und Zeichenunterricht sammeln.
- Vom 16. August bis 25. September absolvierte Helena Planzer ein Logopädie-Praktikum.
- Am 23. September führten Aline Engler, Daniela Keller und Nadine Briefer den Kurs „Ergotherapie in der Pädiatrie“ mit 12 Teilnehmenden durch.
- Am 4. November besuchten 4 Therapeutinnen aus Zug die Therapiestelle. Es fand ein Austausch in den Bereichen Ergo-, Physiotherapie und Logopädie statt.
- Weitere zwölf Personen besuchten während einem halben oder ganzen Tag die Therapiestelle.

Weiterbildung

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Therapiestelle besuchten verschiedene Weiterbildungen und erweiterten damit ihre fachlichen und persönlichen Kompetenzen. Erfasst wurden über 700 Weiterbildungsstunden. Die meisten Kurse wurden mit dem Formular „Weiterbildung und Wissenssicherung Kursauswertung“ zusammen mit einer Kollegin oder einem Kollegen genauer unter die Lupe genommen und ausgewertet. Einige Kursthemen wurden bei der interdisziplinären Zusammenarbeit ausführlich besprochen. Daraus ergab sich auch ein Profit für Kolleginnen und Kollegen der Therapiestelle.

Der interne Weiterbildungstag vom 5. März wurde für eine Einführung ins Triple P, Positive Parenting Program, genutzt. Dieses erprobte Erziehungsprogramm gibt den Eltern Anregungen, wie sie die kindliche Entwicklung fördern, eine gute Eltern-Kind-Beziehung aufbauen und Alternativen zu verfahrenen Situationen finden können. Die Kursleitung übernahm Sibylle Imbach, Triple P-Trainerin und dipl. Heilpädagogin.

Der interne Halbttag am 23. November wurde im Bereich des Qualitätsmanagements für interne Audits genutzt. Die Prozesse Aufnahme-, Therapieverfahren und Therapieende wurden bei den 5 verschiedenen Disziplinen geprüft, korrigiert, ergänzt und wenn möglich vereinfacht. Von den insgesamt 15 Prozessen wurden Auditberichte mit konkreten Empfehlungen für Massnahmen erstellt.

Dank

Das Jahr war geprägt von der Arbeit im Bereich des Qualitätssystems und vielen Begegnungen. Ich danke allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für die engagierte Arbeit mit den Kindern und für die konsequente Fortsetzung und Pflege unseres Qualitätssystems. Dieser tägliche Einsatz verdient besondere (Be)achtung. Ich danke dem Verwaltungsrat für die Unterstützung der verschiedenen Projekte. Ein Dank geht an alle Personen, die in diesem Berichtsjahr ebenfalls bei unseren Erfolgen mitbeteiligt waren.

Ich freue mich auf die weitere positive Entwicklung der Therapiestelle und wünsche allen Beteiligten viel Erfolg beim Erbringen der verschiedenen Dienstleistungen zum Wohle der Kinder mit Behinderungen.

Hugo Bossert-Zraggen
Leiter der Therapiestelle