

Was gute Qualität im Pflegeheim ausmacht

Keine Selbstverständlichkeit: Zufriedene Bewohnerinnen und Bewohner, deren vielfältige Bedürfnisse von den Pflegenden gut abgedeckt werden.

Foto: Adobe Stock

In der Politik werden die Vorgaben zur Qualität im Gesundheitswesen von Jahr zu Jahr verschärft. Besonders für die Leitenden der Alters- und Pflegeheime, die ja auch ein Wohnort für längere Zeit sind, stellt sich die Frage: Wie lassen sich alle Vorschriften und gleichzeitig die Bedürfnisse der Bewohnerinnen und Bewohner erfüllen?

Von Christian Streit*

Bereits die zur Zulassung von Gesundheitsbetrieben verantwortlichen Kantone kennen vielfältige Vorgaben für Pflegeheime. Von der Zimmergrösse über die Personaldotation bis hin zum Menüplan und den wöchentlichen Aktivitäten bestehen von Kanton zu Kanton ganz unterschiedliche Vorgaben unter dem Titel «Qualität». Zunehmend mischt auch der Bund mit, welcher im KVG zuletzt die Artikel 58 und Folgende ergänzt hat. Darin werden die Betriebe nebst der bereits bestehenden Pflicht zur Erhebung von Qualitätsindikatoren auch noch zur konkreten Umsetzung von Qualitätsentwicklungsmassnahmen genötigt.

Klar ist: Der Trend geht hin zu immer mehr Vorschriften, Kontrollen und Kennzahlen. Politische Gremien und auch die Bevölkerung verlangen nach Zahlen, sie wollen Qualität messen und vergleichen. Solche Zahlen können aber nur Indizien sein und nie die wirkliche Qualität messen. Dies gilt umso mehr, als Bewohnende von Pflegeheimen immer stärker auf Individualität pochen und sich ihre Ansprüche wandeln. In den Fokus rücken sollte deshalb vielmehr, was der Mensch als gute Qualität empfindet – namentlich die Mitarbeitenden und vor allem die Bewohnenden.

Beziehungen zwischen Menschen gestalten

Trotz der Vielfalt an Vorschriften und Messungen darf nicht vergessen werden, dass Heime in erster Linie Dienstleistungsunternehmen sind. Sämtliche Prozessdokumentationen und Qualitätsindikatoren sind wenig bis nichts wert, wenn die zu einer Dienstleistungsunternehmung unabdingbar gehörende Grundhaltung nicht gelebt und permanent weiterentwickelt wird. Echt spürbare Qualität fängt immer dort an, wo es darum geht, Beziehungen zwischen Menschen bewusst zu gestalten, Dienstleistungen mit einer dienenden Komponente zu verbinden und beides im Alltag zu leben. Selbst perfekt ausgeführte Pflegeprozesse haben keine gute Qualität, wenn man nicht auf die betroffene Person eingeht, einfühlsam und liebevoll handelt.

Für die Qualität ist der wichtigste Ausgangspunkt die konkrete Erwartungshaltung der Kunden. Genau an dieser Stelle setzt eine qualitätsorientierte Führung an. Sie definiert

zusammen mit den Beteiligten geeignete Rahmenbedingungen, sie erarbeitet Grundsätze in der Haltung und damit im Verhalten jedes einzelnen Menschen. So wird Qualität spürbar. Und erst wenn dieses Fundament festgeschrieben, verstanden und gelebt wird, gewinnt auch fachliche Qualität die Bedeutung und Wirkung, welche ihr zustehen.

Ein einfaches, wirkungsvolles Instrument

Zum Thema «Qualitätssicherung» existieren bereits viele Berater und Anbieter von Produkten. Will nun der Verband Senesuisse mit dem eigenen Programm «Q by senesuisse» auch noch in diesem Markt mitmischen? Diese berechtigte Frage kann klar verneint werden: Die Kursteilnehmenden sowie die umsetzenden Betriebe bestätigen, dass «Q by senesuisse» eine neue Perspektive zum Thema Qualität bietet. Folgende Aussage eines Seminarteilnehmers bestätigt dies: «Man kann das Herz der Mitarbeitenden treffen und sie mit einem echten, sinnvollen Virus infizieren, das sich automatisch auf die Kunden überträgt.»

Mit einfachen Instrumenten trainiert «Q by senesuisse» das Denken aus der Optik der Bewohnenden. Es stellt die übergeordnete Dienstleistungshaltung in den Fokus und will sie in der Folge für alle Fachbereiche in einem Pflegeheim nutzbar machen. Bessere Dienstleistungen werden durch die Arbeit an sogenannten «kritischen Ereignissen» in der Betrachtung des Tagesablaufs erreicht. Jährliche Massnahmenpläne und ein Qualitätsprofil runden die Themen ab und stellen wirkungsvolle und effizient zu handhabende Mittel dar.

Der Kursleiter Hans Peter Spreng erlebt es wie folgt: «Die Teilnehmer schätzten die einfache Handhabung des Systems, welches gut ins «daily business» passt. Das Instrument wurde als schlaue bezeichnet, als ideal für kleinere Häuser und auch als geeignet für grosse Einrichtungen, um Bewegung in die Haltung der Menschen zu bringen.»

Um «Q by senesuisse» im eigenen Betrieb anwenden zu können, werden Qualitäts-Coaches ausgebildet. Für die Q-Stufe I werden in einer eintägigen Schulung die Grundprinzipien des Qualitätsmanagements vermittelt, es werden Methoden und Mittel zur Steigerung der Dienstleis- →

Aktuell

tungsqualität aufgezeigt sowie verschiedene Q-Instrumente erarbeitet und für den Einsatz im Betrieb vorbereitet. Die Teilnehmenden lernen, die Instrumente im eigenen Betrieb gezielt einzusetzen. Sie sind nach dem Workshopbesuch in der Lage, Massnahmen zur Steigerung der Dienstleistungsqualität zu planen und die nötigen Vorbereitungen für die Auszeichnung mit dem Qualitäts-Gütesiegel Stufe I vorzunehmen. Als Folgeschritt besteht die Möglichkeit, auch die vertiefende Q-Stufe II zu erarbeiten. Ausgehend von einer Standortbestimmung werden darin alle relevanten Führungsthemen angesprochen. Wenn ein Betrieb das Zertifikat der Q-Stufe II erlangen will, muss er innerhalb dieser Themenbereiche die Normen, Kriterien und Indikatoren erfüllen. Beim Audit geht es aber nicht darum, Punkte auf einer Liste abzuhaken; vielmehr ist es ein Lerngespräch, mit dem das Prinzip der lernenden Organisation unterstützt wird. Die Betriebe sollen sich mit dem Thema «Qualität» umfassend auseinandersetzen und sie stetig weiterentwickeln.

Was die Pflegeheime künftig erwartet

Wer die Bedürfnisse der Bewohner kennt und sich daran orientiert, erwirkt bestmögliche Kundenzufriedenheit. Doch dies allein genügt nicht. Seit 2022 besteht die gesetz-

liche Pflicht, dass die Verbände der Heime und der Krankenversicherer gemeinsame Qualitätsverträge ausarbeiten und dem Bundesrat zur Genehmigung unterbreiten müssen. In diesen ist nebst der Messung von Q-Indikatoren auch die Umsetzung in den Betrieben sicherzustellen, mit entsprechenden Audits. Jedes Pflegeheim muss darin künftig nachweisen können, dass es über ein ausreichendes Q-System verfügt, mit welchem es jährlich Massnahmen definiert, umsetzt, misst und auswertet. Damit diese Neuregelung nicht nur Papierkram bedeutet, hat Senesuisse für die Q-Stufe II eine Erweiterung geplant: Sobald die Verträge in Kraft gesetzt sind, wird ein passendes Modul ergänzt. ■

* Christian Streit ist Geschäftsführer von Senesuisse

Mehr Infos unter:

→ www.senesuisse.ch/fuer-sie/qualitaetsmanagement

Anzeige



QUALIS
evaluation

Wir schaffen Klarheit..

**mit Zufriedenheitsbefragungen
seit 2004
in über 300 Altersinstitutionen**

Standardisierte Qualitätsmessungen ♦ spezifische Befragungsinstrumente ♦ differenzierte Auswertungen ♦ Expertise in Sozialwissenschaften ♦ Qualitätsmessung als Chance

www.qualis-evaluation.ch • info@qualis-evaluation.ch