Eine zufriedene Kundschaft - Illusion oder echtes Anliegen?

Autor(en): **Borsotti, Marco**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Zenit**

Band (Jahr): **- (2007)**

Heft 1

PDF erstellt am: **31.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-821012

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern.
Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.
Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek*
ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

http://www.e-periodica.ch

Eine zufriedene Kundschaft – Illusion oder echtes Anliegen?

BewohnerInnen von Pflegeheimen sind auf umfangreiche Pflege und Betreuung angewiesen. Das EFQM-Modell für Excellence ist eine wertvolle Orientierungsgrösse, um der Kundenzufriedenheit Rechnung zu tragen.

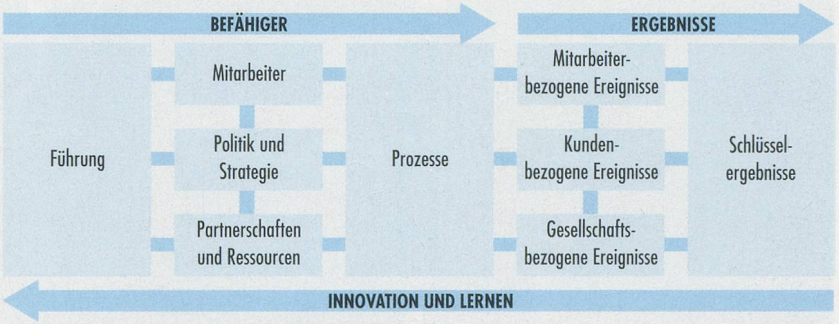
Grundsätzlich dürften die meisten Institutionen für betagte Menschen über ähnliche Vorgaben verfügen, in welcher Form diese das Wohlbefinden der BewohnerInnen sicherzustellen haben. Man orientiert sich an Normalität sowie Selbstbestimmung und postuliert ein individuelles, nachfrageorientiertes Dienstleistungsangebot. Trotz allem bleibt für die inhaltliche Ausgestaltung dieser Rahmenbedingung ein relativ grosser Handlungsspielraum in den Institutionen übrig.

Menschen mit Bedürfnissen

Für die meisten Betagten wird der Entscheid zum Eintritt in ein Heim zu einem Zeitpunkt gefällt, an welchem sich ihr Gesundheitszustand derart verschlechtert hat, dass selten der Betroffene selbst, umso mehr aber seine Umgebung der Ansicht ist, eine Rückkehr nach Hause sei nicht mehr möglich. Der Heimeintritt wird zu einem Ereignis, bei welchem der betagte Mensch seine persönliche Freiheit weitgehend aufgeben muss. Der Gesundheitszustand des betroffenen Menschen bedeutet bei den meisten Fällen eine hohe pflegerische Abhängigkeit und lässt nur noch wenig Spielraum für individuelle Bedürfnisse offen.

Kundenzufriedenheit mit Business Excellence

Das EFQM-Modell für Excellence (siehe Grafik) kann unabhängig von Branche und Grösse einer Organisation eingesetzt werden. Es ist ein Werkzeug zur Bewertung und zeigt, wo Verbesserungspotenzial besteht. Die Pfeile zeigen die Dynamik des Modells und die Abhängigkeiten von Voraussetzungen (Was leistet die Organisation?) und Resultaten (Was erzielt die Organisation?).



Copyright: das EFQM-Modell für Excellence ist als Warenzeichen eingetragen

Kundenzufriedenheit aus der Sicht der Heimleitung

Als Heimleiter obliegt mir die Aufgabe, eine Betriebskultur zu fördern, welche den BewohnerInnen, angepasst an den jeweiligen Gesundheitszustand, eine möglichst hohe Autonomie ermöglicht. Die Kultur in einem Pflegeheim darf nicht überwiegend von medizinischen und pflegerischen Aspekten bestimmt sein. Es ist eine intelligente Mischung anzustreben, welche sowohl den professionellen Dienstleistungen (Pflege usw.) wie auch den individuellen Bedürfnissen der BewohnerInnen (Autonomie, Privatsphäre, Wohnkultur) genügend Raum lässt.

Aber auch das Vermitteln von Sicherheit, Akzeptanz und sozialen Kontakten ist eine wichtige Voraussetzung für ein Umfeld, in welchem sich BewohnerInnen wohlfühlen können. Die Mitarbeitenden sind zu befähigen, zusammen mit der Heimleitung an der Entwicklung einer solchen Kultur zu arbeiten.

Das EFQM-Modell für Excellence stellt für mich eine wertvolle Orientierungshilfe im Kopf dar. Es gibt mir die Sicherheit, dass ich alle Aspekte berücksichtige. Dadurch besteht eine Gewähr, dass Kundenzufriedenheit in einem Pflegeheim keine Illusion ist, sondern ein echtes Anliegen für alle Beteiligten.

Marco Borsotti

Marco Borsotti ist Zentrumsleiter des Betagtenzentrums Eichhof in Luzern. Er ist Absolvent des Nachdiplomstudiums NDS Business Excellence am IBR Institut für Betriebs- und Regionalökonomie an der Hochschule für Wirtschaft HSW Luzern.