

Zeitschrift: Fachzeitschrift Heim
Herausgeber: Heimverband Schweiz
Band: 73 (2002)
Heft: 11

Artikel: Qualitätssicherung - welche Qualität?
Autor: [s.n.]
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-813105>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

Download PDF: 09.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Glosse:

QUALITÄTSSICHERUNG – WELCHE QUALITÄT?

Das KVG verlangt für die Leistungserbringer eine Qualitätssicherung. Mittlerweile gibt es einige Systeme, um das gewünschte Ziel zu erreichen. Stolz verkündet eine Firma, ein Heim, eine Betreuungsstätte nach der andern den Erwerb eines Zertifikates. Viel Zeit und Fleiss wurde investiert, um das Ziel zu erreichen.

Aus verschiedenen Gesprächen entstand dieses provokative, sicher überzeichnete Interview zu diesem Thema.

In deinem Betrieb wird die Qualitätssicherung nach dem System XY eingeführt. Was heisst das für dich?

Das bedeutet einige Sitzungen und Ausbildungstage und einiges an Papierarbeit.

Aber das ist doch interessant, Weiterbildung zu betreiben und im Betrieb dafür entlastet zu werden?

Von wegen Entlastung, die Gruppe hat einfach in dieser Zeit einen Betreuer weniger, keine Ablös- und keine Überzeit.

Es ist schön, dass ihr genügend Personal habt und die Arbeit am Klienten gleichwohl gemacht wird!

Der Personalbestand ist an einem Normaltag an der unteren Grenze, fällt jemand aus, sei es durch Weiterbildung oder Krankheit, so bleibt einfach etwas liegen.

Aber wenn etwas nicht getan wird, das getan werden sollte, so leidet doch irgendetwas darunter?

Klar, wir haben ganz einfach weniger Zeit für die Klienten/Patienten!

Aber das würde ja heissen, dass die Qualität der Arbeit am Klienten/Patienten unter dem Qualitätssicherungssystem leidet?

Das ist die Realität, weniger Zeit zu Gesprächen, zum Spazieren gehen, zum Eingehen auf die Bedürfnisse der Klienten/Patienten!

Wenigstens hat die Institution nachher ein Ergebnis, dass die Qualität den Normen entspricht, das ist doch auch was?

Genau, es besteht dann eine ganze Reihe genau definierter schriftlicher Abläufe des Betriebsgeschehens, alles ausführlich dargestellt.

Und der Klient/Patient wird davon profitieren?

Zu einem Teil sicher ja, aber die Qualität der Betreuung, der Pflege liegt ja nicht in genau definierten Betriebsabläufen, die liegt im zwischenmenschlichen Bereich, in der Einstellung des Betreuers zu seinem Schützling, in der Fähigkeit, mit den Behinderten umzugehen, in der Einfühlsamkeit der Pflegenden.

Aber halt, die Betroffenen werden doch befragt und können den Grad der Zufriedenheit mit der Betreuung oder der Pflege angeben?

Klar, diese Abklärungen werden getroffen. Aber wer füllt einem geistig Behinderten die Fragebogen aus? Meist doch die Betreuer? Auch in Pflegeheimen hört man, sei eine Angst vorhanden, Ungereimtheiten anzugeben, es könnten ja Repressalien getroffen werden. Auch wenn das von der Personalseite klar nicht stimmt.

Deine Einstellung zu der Qualitätssicherung ist aber sehr negativ, was läuft falsch?

Ich glaube der Begriff «Qualität» ist noch nicht genügend definiert. Das KVG verlangt doch sicher die Qualitätssicherung zu Gunsten der Klienten/Patienten und nicht zu Gunsten der Institution. Für den Klienten/Patienten ist Qualität dann, wenn das Personal Zeit für ihn hat, ihn anhören kann, ihm seine Bedürfnisse ernst nimmt, wenn bei strahlendem Sonnenschein ein Spaziergang, z.B. im Rollstuhl, möglich ist. Oder generell, wenn er sich geliebt und aufgehoben fühlt. Dazu braucht es kein Qualitätssicherungssystem, dazu braucht es Personal, das seine Arbeit aus «Berufung» macht. Aus den Reihen des diplomierten Personals müsste eigentlich der Anstoss kommen, sich in der Arbeit mit den Klienten/Patienten wieder auf den eigentlichen Grund der Pflege/Betreuung zurückzufinden. Aber eben, es gibt ja noch die Politik und die Finanzen!

Ich danke dir für das offene, ehrliche Gespräch!

Das Gespräch führte ein ehemaliger Heimleiter

CS