Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift

Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz

Band: 75 (2004)

Heft: 11

Artikel: Grundlagen für die Beurteilung von Qualität im Alters- und Pflegeheim : Anforderungsprofil an die Qualitätskriterien

Autor: Leser, Markus

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-804510

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: 09.12.2025

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

Grundlagen für die Beurteilung von Qualität im Alters- und Pflegeheim

Anforderungsprofil an die Qualitätskriterien

Markus Leser

Diskussionen über Massnahmen zur Sicherung der Qualität sowie Definitionen zum Begriff der Qualität erhitzen in Heimen die Gemüter. Curaviva legt Empfehlungen vor, welche den Heimen den Umgang mit Fragen zur Qualitätssicherung erleichtern sollen.

Wer sich mit Fragen zur Qualität und Qualitätssicherung in Alters- und Pflegeheimen auseinander setzen möchte, braucht vor allem zweierlei: Geduld und starke Nerven.
Es wimmelt von Anbietern, welche ihre Qualitätssicherungsinstrumente anpreisen, es wird gemessen, bewertet, erfasst und zer-tifiziert.
Am Schluss bleibt für viele Mitarbeitende sowie Heimleiterinnen und Heimleiter die bange Frage:
«... und wie machen wir das alles nun für unser Haus greif- und lebbar?»
Erschwert wird die Diskussion durch den schier unerschütterlichen menschlichen Glauben an Grafiken, Portfolios und Zertifikaten, welche anschaulich eingerahmt im Eingangsbereich montiert werden können.

Das macht Eindruck, wenn eine Zertifizierungsfirma die eigenen Qualitätsbemühungen bestätigt und dokumentiert.
Aber wird die Frage nach Einstellung und Definition zum Begriff Qualität im Arbeitsumfeld gestellt, werden wohl die unterschiedlichsten Antworten kommen.

Gleiche Ziele, verschiedene Wege

Vor rund einem Jahr machte sich der Fachbereich Alter von Curaviva gemeinsam mit der Fachkonferenz Alter auf den Weg, sich einen Überblick über die Qualitätsdiskussionen zu verschaffen. Dabei fiel auf, dass sich an sehr vielen Orten in der Schweiz engagierte Personen, Fachleute und Experten mit dieser Fragestellung auseinander setzen. Das ist an sich erfreulich. Überall und unabhängig voneinander entstehen aber Konzepte und Dokumente, wie man Qualität und ihre Sicherung in Heimen erreichen und umsetzen soll. Dabei werden zum grossen Teil die gleichen Fragen mit den gleichen Antworten beantwortet. Es ist auch nicht verständlich, warum ein Heim in Herisau andere Konzepte und Grundlagen benötigt als ein Heim in Basel. In diesem Zusammenhang sei auf eine Aussage des Marketingexperten Karl Pils verwiesen: «Wir haben zu viele ähnliche Firmen, die ähnliche Mitarbeiter beschäftigen mit einer ähnlichen Ausbildung, die ähnliche Arbeiten durchführen. Sie haben ähnliche Ideen und produzieren ähnliche Dinge zu ähnlichen Preisen in ähnlicher Qualität. Wenn wir dazu gehören, werden wir es künftig schwer haben.»

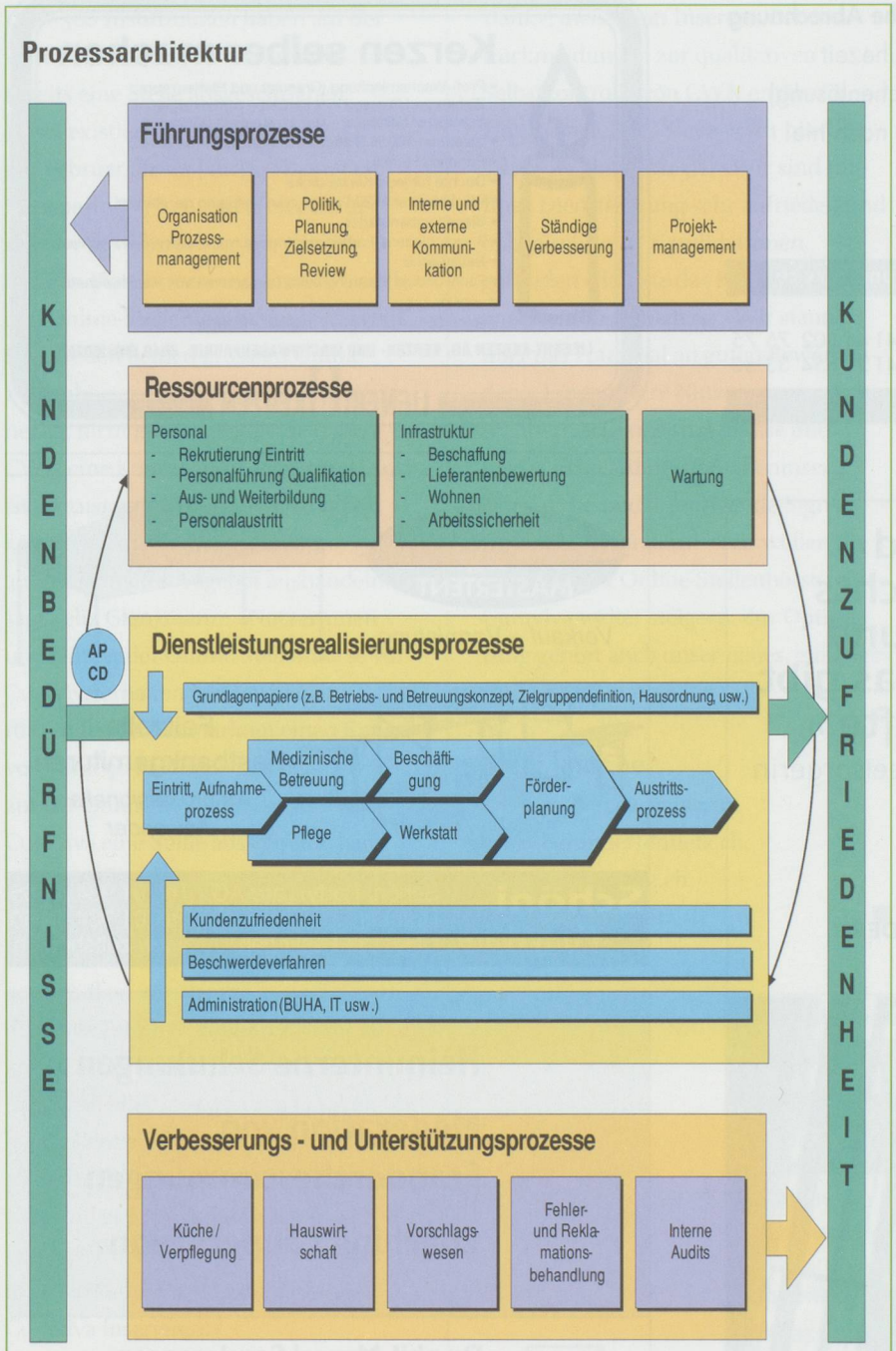
Wenn Qualität in Alters- und Pflegeheimen langfristig gesichert und permanent überprüft werden soll, benötigt es ein koordiniertes und einheitliches Vorgehen. Erfreulich ist die Einigkeit darüber, dass das Ziel aller Qualitätsbemühungen im Bereich der Heime die kontinuierliche Verbesserung der Prozess-qualität sein muss, wie sie in nebenstehender Grafik aufgezeigt wird. Auch muss die Initiative von den Heimen selbst ausgehen – zum Wohle der dort arbeitenden und lebenden Menschen. Nur diese beiden genannten Voraussetzungen führen dazu, dass Qualität und die damit zusammenhängenden Bemühungen greifbar und «erlebbar» werden.

Guter Wegweiser

Eine Grundlage für die Qualitätsdiskussion und die zu messenden Kriterien ist das Dokument «Grundangebot und Basisqualität in Alters- und Pflegeheimen», welches von einer Steuerungsgruppe aus den Kantonen Basel Stadt, Basel-Landschaft und Solothurn entwickelt worden ist. Dieses Konzept ist ein Anforderungsprofil an die zu messenden Qualitätskriterien und formuliert die Standards in Bezug auf das Leistungsangebot eines Heimes als auch die Qualität der zu erbringenden Dienstleistungen. Dabei beschränkt sich das Dokument auf die minimalen Anforderungen, die erbracht und erfüllt werden müssen. Heime können selber weiterführende Standards oder Qualitätskriterien auf-nehmen und erfüllen. Der Anforderungskatalog beschreibt nicht, wie das Ziel erreicht werden soll. Die Auswahl einer geeigneten Methode respektive eines QS-Instrumentes ist letztendlich Sache der verantwortlichen Leitungspersonen eines Heimes. Empfehlenswert ist jedoch, dass die

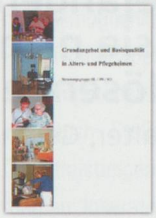
verwendete Me-thode die grundsätzlichen Anforderungen aus dem Dokument «Grundangebot und Basisqualität» unterstützt und beim Messprozess berücksichtigt.

Curaviva Schweiz, Fachbereich Alter, empfiehlt allen Mitgliederinstitutionen, ihre Massnahmen zur Qualitätssicherung und -messung auf dem Hintergrund von «Grundangebot und Basisqualität in Alters- und Pflegeheimen» durchzuführen und zu überprüfen. Selbstverständlich ist damit Qualität per se in einem Heim noch nicht umgesetzt und erreicht. Man hat jedoch den entscheidenden Vorteil, dass alle Beteiligten «die gleiche Sprache sprechen» und, aufgeteilt nach den zehn wichtigsten Bereichen eines Heimes, wissen, welche Ziele im gesamten Qualitätsprozess erreicht werden sollen. Ebenfalls wird den Mitgliedern empfohlen, die Qualitätsfrage proaktiv anzugehen und hier nicht nur dem Gesetzgeber oder den Behörden eine aktive Rolle zukommen zu lassen. Mit Artikel 58 KVG hat der Gesetzgeber den klaren Willen geäussert, dass geeignete Massnahmen zur Sicherheit der Qualität vorzusehen sind. Dies wird auch in den Verhandlungen zwischen dem Forum stationäre Altersarbeit und Santésuisse entsprechend berücksichtigt. Es ist nun aber auch an den Heimen, hierfür den Boden vorzubereiten und entsprechende Umsetzungen voran zu treiben, bevor dies von behördlicher Seite aus geschieht, was in einigen Kantonen bereits der Fall ist. Aus diesem Grund ist es zusätzlich ratsam, die entsprechenden kantonalen Richtlinien und Vorschriften einzuholen. ■



Quelle der Grafik: «Qualitätsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen», Schweizerische Vereinigung für Qualitäts- und Managementsysteme (SQS)

Qualitätsstandards



«Grundangebot und Basisqualität in Alters- und Pflegeheimen» formuliert Qualitätsstandards in den folgenden Teilbereichen (die Ziele und Standards sind unterteilt in die Dimensionen Strukturqualität, Prozessqualität und Ergebnisqualität): Grundlagen, Führung und Organisation, Pflege und Betreuung, Aktivierung, ärztlicher Dienst, Freiheit und freiheitsbeschränkende Massnahmen, Sterbebegleitung und Todesfall, Essen und Trinken, Hygiene, Sicherheit, bauliche Voraussetzungen.

Das Dokument kann für 25 Franken bei Curaviva, Fachbereich Alter, bezogen werden:

Telefon 01 385 91 77, alter@curaviva.ch.

Dort erhalten Sie auch weitere Informationen und Beratung.