

Zeitschrift: Curaviva : Fachzeitschrift
Herausgeber: Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
Band: 78 (2007)
Heft: 6

Artikel: Bewährte Instrumente werden über die Kantonsgrenzen hinaus eingesetzt : Heime müssen über ihre Qualität Rechenschaft ablegen
Autor: Hansen, Robert
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-805048>

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: 15.01.2026

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

Bewährte Instrumente werden über die Kantonsgrenzen hinaus eingesetzt

Heime müssen über ihre Qualität Rechenschaft ablegen

■ Robert Hansen

Durch «New Public Management», das Krankenversicherungsgesetz und die Neugestaltung des Finanzausgleichs müssen sich die Institutionen mit Qualitätssystemen befassen. Doch wer erwartet welche Qualität? Wer überprüft sie? Und ist sie überhaupt bezahlbar? Wie das Thema Qualität am Beispiel des Kantons Luzern angangen wird.

«Wie gefällt Ihnen der Aufenthalt im Heim?» Wenn ein Stadtluzerner mit einem «Rüdig guet» antwortet und einer Entlebucherin ein «Es esch scho rächt» über die Lippen kommt, drücken beide eine hohe Zufriedenheit aus – mit ganz anderen Worten. Der seit über zehn Jahren angewendete Luzerner Fragekatalog mit 25 Kernfragen zur Zufriedenheit mit und in der Altersinstitution hatte keine genau definierten Sollvorgaben. Die von einer externen Befragergruppe erhobenen Daten führten zwar in den Alters- und Pflegeheimen alle vier Jahre zu Resultaten, verglichen werden konnten diese jedoch nur ansatzweise, und die Auswertung liess viele Interpretationen zu. «Zwar fanden wir mit diesem Instrument heraus, wo Probleme liegen, die ausgewerteten Aussagen über die Zufriedenheit bezogen sich jedoch nicht auf die Sollvorgaben. Zudem betrafen einige Fragen Dinge, die gar nicht beeinflussbar waren», sagt Noldi Hess, Heimleiter der «Fläckematte» in Rothenburg

Hess attestiert jedoch auch dem alten System Erfolg: «Schon dieses hat in Sachen Qualitätsverbesserungen einen rechten Schub ausgelöst. Alle Beteiligten mussten ihre Akten abliefern, das erzeugte einen gewissen Druck, und man machte sich durch die Fragebögen Gedanken zur Qualität.» Mitarbeitende, Leitung und Bewohnende wurden befragt. Als problematisch habe sich dabei erwiesen, dass die Resultate von der Tagesform und dem Gemütszustand der Beteiligten abhingen. Zudem wurden die Ansprüche dauernd in die Höhe geschraubt, weil in jedem Bereich stets eine Verbesserung möglich ist, sei es eine erweiterte Menüauswahl, eine komfortablere Nasszelle, ein längerer Spazierweg oder die bessere Entlohnung des Personals. «Resultate konnten sich auch widersprechen, wenn beispielsweise eine tiefere Heimtaxe, aber grössere Wohnflächen gefordert wurden», erklärt Hess.

Mit der Verwaltungsreform «New Public Management» hatte das alte Umfragesystem ausgedient. «Wenn man nur nach der Zufriedenheit fragt, kommen immer neue Wünsche auf und die Qualitätsanforderungen steigen.» Die Luzerner Alters- und Pflegeheimleiterkonferenz (LAK) suchte nach einer neuen Methodik. «Wir wollten wissen, wer welche Anforderungen an die Qualität und wer welche Erwartungen an die Institutionen hat. Das Antwortsystem sollte nicht ein losgelöstes Peripherie-

instrument sein, sondern integriert in das Heimmanagement. Qualitätssicherung gehört schliesslich als Prozess zum täglichen Geschäft.»

Gemeinsames Konzept

Die Qualitätsfrage wird im Kanton Luzern mit einem partnerschaftlich erarbeiteten Konzept angegangen. «Wir legen grossen Wert auf Konsens. An der letzten Herbstkonferenz erhielten wir ohne Gegenstimme den Auftrag, den eingeschlagenen Weg weiterzuverfolgen. Das Thema Qualität anzugehen, wird mehrheitlich befürwortet», freut sich Noldi Hess. Neue kantonale Gesetze sind zeitgleich in Erarbeitung, und die privaten und die öffentlichen Institutionen sind künftig der gleichen Aufsicht unterstellt. Die Gemeinden arbeiten ebenfalls an Gesetzesrevisionen. «Noch haben die wenigsten Institutionen einen modernen Leistungsauftrag. Zudem bindet die Umsetzung der NFA Kräfte. So führen wir die Qualitätsrichtlinien über die nächsten vier Jahre ein», sagt Hess und beschreibt die diversen Qualitätsebenen: «Es gibt eine international erarbeitete Theorie über Qualitätsfragen, dann haben wir das Leitpapier des Verbandes Curaviva Schweiz, weiter existieren Umsetzungspapiere. Zudem bietet der Markt diverse Qualitätsinstrumente an.» Übergeordnet gelten die Leitlinien der EFQM (European Foundation for Quality Management, siehe Seite 18). Auch auf der fachspezifischen Ebene

bestehen gute Arbeiten: «Die Auslegung der Lebensqualität im Heim, die Basisqualität und Ethikrichtlinien mussten wir ja nicht neu erfinden. Wir haben uns einzig um das Konzept gekümmert, wie wir diese Instrumente in die institutionellen Abläufe integrieren können.» Das Konzept sollte den Institutionen mit ihren unterschiedlichsten Bedürfnissen möglichst viele Freiheiten bieten und trotzdem eine Einsicht von aussen erlauben. Das von Curaviva Schweiz propagierte Leitpapier «Grundangebot und Basisqualität», entwickelt durch die Kantone Basel-Stadt, Basel-Landschaft und Solothurn und die dortigen Heimverbände, dient nun auch im Kanton Luzern als Orientierung.

An der Konferenz der LAK Mitte Mai 2007 wurden drei Varianten vorgestellt, anhand derer die Heimverantwortlichen das Thema Qualität angehen können.

Ob und welches auf dem Markt erhältliche Qualitätssicherungs-Instrument eingesetzt wird, dazu macht der Kanton keine Vorgaben. Die Institutionen müssen einzig innerhalb von vier Jahren ihre Qualitätssicherung nachweisen. Die Heime können selber entscheiden, ob sie diese mit der Systematik «Grundangebot und Basisqualität» selber periodisch evaluieren oder dies mit einem auf dem Markt erhältlichen Instrument tun, was bis hin zur Zertifizierung des Betriebes führen kann. «Unabhängig von der gewählten

Variante arbeiten aber alle nach dem gleichen Managementkreis», betont Noldi Hess. Schon die einfacheren Varianten hätten gutes Potenzial: «Die erhältlichen Q-Instrumente sind nicht schlecht, aber jedes hat wieder seine eigene Terminologie. Wer für den Betrieb selber etwas erarbeitet, muss nicht fragen, was in den Ordnern steht. Manchmal besteht beim Einsatz von Q-Instrumenten und aussenstehenden

das erreichen. Aber die Zentralschweiz hat keinen eigentlichen Rechtsraum. Die Aufsichtsbehörden haben nur kantonale Befugnis, und beim Thema Qualität sind nicht alle auf dem gleichen Weg. Zudem wollen die Kantone definierte Ansprechpartner, einige eine klare Trennung zwischen operativer und strategischer Ebene und andere keinen zentralschweizerischen Verband, in dem keine Politiker



Lebensqualität: «Fläckematte»-Pflegedienstleiterin Trudi Schildknecht nimmt sich Zeit für einen Tanz mit Maria Wegmüller und Elsa Wüest.

Foto: roh

Experten die Gefahr, dass man die Ergebnisse zwar anerkennt und versucht umzusetzen, dann das Thema Qualität aber als erledigt betrachtet.»

Nicht über die Kantonsgrenze hinaus

Obwohl die Zentralschweizer Kantone in verschiedenen Belangen eng zusammenarbeiten, werden keine einheitlichen Qualitätsstandards geschaffen. «Ursprünglich wollten wir

Einsatz nehmen, als Partner», erklärt Noldi Hess. Allerdings würden Synergien genutzt, und an den viermal jährlich stattfindenden Konferenzen würden Erfahrungen offen ausgetauscht, auch die Qualität sei immer wieder ein wichtiges Thema. Die Kostenrechnung wird in der Zentralschweiz einheitlich geführt. Der Kanton Luzern geht in Sachen Transparenz noch einen Schritt weiter und veröffentlicht im Internet die Taxen sämtlicher Heime. ■