

<b>Zeitschrift:</b>	Curaviva : Fachzeitschrift
<b>Herausgeber:</b>	Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz
<b>Band:</b>	91 (2020)
<b>Heft:</b>	3: Qualität : definieren, darstellen, messen
<b>Artikel:</b>	Die personenzentrierte Versorgung soll in den Walliser Institutionen Qualität generieren : Erhebungen, die über die reine Statistik hinausgehen
<b>Autor:</b>	Nicole, Anne-Marie
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-1032675">https://doi.org/10.5169/seals-1032675</a>

### **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:** 08.02.2026

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

## Die personenzentrierte Versorgung soll in den Walliser Institutionen Qualität generieren

# Erhebungen, die über die reine Statistik hinausgehen

In den Walliser Pflegeheimen wird in diesem Frühjahr eruiert, wie zufrieden die Bewohner und ihre Angehörigen mit der neuen personenzentrierten Pflege sind. Im Kanton Freiburg und in der Waadt hat man ähnliche Umfragen bereits durchgeführt.

Von Anne-Marie Nicole

Die Walliser Vereinigung der Alters- und Pflegeheime (Avalems) bereitet eine umfangreiche Umfrage zur «Bewertung der Qualität der personenzentrierten Pflege und Betreuung in den Alters- und Pflegeheimen des Kantons» vor. Im Frühjahr erhalten die 3200 Institutionsbewohnerinnen und -bewohner über ihre Angehörigen ein Schreiben mit zwei Evaluierungsfragebögen – einem für die Bewohnerinnen und Bewohner und einem für die Angehörigen.

Die Vereinigung Avalems hatte im Jahr 2017 – um die Versorgungsqualität in den Walliser Alters- und Pflegeheimen zu harmonisieren und die kantonalen Anforderungen zu erfüllen – ein Qualitätssmanagementsystem eingeführt, das bis 2021 alle 52 Einrichtungen des Ober- und Unterwallis mit dem Label «Qualivista Wallis» zertifizieren soll, und zwar anhand von 149 Qualitätskriterien.

Eine der Anforderungen für die kontinuierliche Qualitätsverbesserung: Die Einrichtungen müssen sich verpflichten, regelmässig Umfragen durchzuführen, um die Zufriedenheit der Bewohnerinnen und Bewohner zu eruieren hinsichtlich der Wahrung ihrer Würde, der zuverlässigen Weitergabe von Informationen und der gebotenen Teilhabemöglichkeiten. «Jede Einrichtung hat einen eigenen Zufriedenheitsfragebo-

gen. Nun wollen wir jedoch ein kohärentes Gesamtbild der Pflegequalität in den Einrichtungen des Kantons erhalten und Verbesserungspotenziale aufzeigen», sagt Valentine Bregy, Verantwortliche Pflege und Qualität bei der Avalems. «Wir wollen über die statistischen Daten hinausgehen und herausfinden, was die Gründe dafür sind, warum sich eine Bewohnerin oder ein Bewohner in einer Einrichtung wohlfühlt oder nicht.»

Über die nackten Daten hinauszugehen bedeutet hier, die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner aus Sicht einer personenzentrierten Versorgung zu bewerten. Dies ist eine Versorgung, die die Werte, Vorlieben und die individuellen Bedürfnisse der Personen berücksichtigt, ihre Autonomie und Selbstbestimmung fördert, Angehörige einbindet und vom Personal eine positive Einstellung und eine personalisierte Betreuung erfordert.

Die Bewertungsmethode ermöglicht, die Zufriedenheit genauer zu analysieren. Das Vorhaben ist aus Sicht der Heimvereinigung dringend, weil Ende des vergangenen Jahres in den Medien ausführlich über Misshandlungen und die exzessive Verschreibung von Sedativa und Neuroleptika in Walliser Alters- und Pflegeheimen berichtet wurde.

**Diese Versorgung berücksichtigt persönliche Werte, Vorlieben und die Selbstbestimmung.**

### Objektive Indikatoren reichen nicht aus

Bewertungen der Pflege- und Betreuungsqualität beruhen meist auf objektiven Indikatoren wie Druckgeschwür-Rate, Sturzhäufigkeit, Autonomiegrad, Gesundheitszustand und ähnlichen Messgrössen. Dies sei nicht ausreichend, sagt Sandrine Pihet, Professorin an der Westschweizer Fachhochschule HES und Verantwortliche des Bereichs Altersforschung der Hochschule für Gesundheit in Freiburg: «Die subjektive Wahrnehmung ist für die Einschätzung der Lebensqualität aus-



Betreuerin mit Bewohnerin: Die Menschen schätzen die Aufmerksamkeit und die liebevollen Gesten, auch wenn sie manchmal befürchten, «dass diese gar nicht erlaubt sind». Foto: iStock Foto

schlaggebend. Für die betroffenen Personen liegt das wichtigste Verbesserungspotenzial im Bereich der personenzentrierten Versorgung.» Dies bestätigt die Respons-Umfrage, die im Jahr 2015 von der Berner Fachhochschule durchgeführt wurde und die Lebensqualität von etwa tausend Bewohnerinnen und Bewohnern von Alters- und Pflegeheimen in der Deutsch- und Westschweiz untersuchte. Die Befragung ergab, dass zwar die meisten mit ihrer Lebensqualität sehr zufrieden sind, die Resultate hinsichtlich der perso-

nenzentrierten Pflege und Betreuung jedoch stark auseinandergingen. Sandrine Pihet hat als Spezialistin für die Bewertung der Zufriedenheit mit der personenzentrierten Versorgung kürzlich eine derartige Umfrage auch im Auftrag der Alters- und Pflegeheim-Dachverbände der Kantone Freiburg und Waadt, Afipa und Héviva, konzipiert.

Hauptziel dieser Untersuchung war, mögliche Verbesserungen zu eruieren, um den Bewohnerinnen und Bewohnern die bestmögliche Lebensqualität zu bieten. Gleichzeitig sollten die zahlreichen Vorteile erfasst werden, die das Alters- und Pflegeheim den Bewohnerinnen und Bewohnern bietet. Darüber hinaus ging es auch darum, einen Ansatz zu finden, wie in den Institutionen Überlegungen zur Qualität gemacht werden können, mit

**«Die subjektive Wahrnehmung ist für die Einschätzung der Lebensqualität entscheidend.»**

denen sich die herkömmlichen Bewertungen ergänzen lassen, welche zumeist auf medizinischen Indikatoren und Fragen zur allgemeinen Zufriedenheit beruhen.

Diese Aspekte haben Sandrine Pihet und ihr Forschungsteam zwischen 2017 und 2018 in etwa einem Dutzend Waadtländer und Freiburger Einrichtungen untersucht. Sie führten insgesamt 140 ausführliche Interviews mit Bewohnerinnen und Bewohnern sowie 69 Interviews mit Angehörigen von Bewohnern mit schwerer kog-

>>

Anzeige

**Wo das Leben im Zentrum steht.**  
«Wir schaffen an einem aussergewöhnlichen Ort eine einzigartige Atmosphäre und ebnen sozialer Inklusion den Weg. Kompetent und engagiert.»

STIFTUNG  
**SCHLOSS**  
**BIBERSTEIN**  
schlossbiberstein.ch



**RedLine.**  
Software  
redline-software.ch

nitiver Beeinträchtigung durch. Die Interviews umfassten etwa 15 geschlossene Fragen, die meist aus der Respons-Umfrage übernommen wurden, sowie offene Fragen zu vier Elementen der personenzentrierten Versorgung: Selbstbestimmung, Verhältnis zum Personal, Aktivitäten und Alltagsleben sowie die Einbindung der Angehörigen. «Dank dieser Methode können wir über die technischen Aspekte der Pflege hinaus stärker die menschliche Dimension erfassen.»

#### **Schilderungen zeigen konkrete Verbesserungsmöglichkeiten**

Die Interviews wurden Wort für Wort transkribiert, ihr Inhalt wurde analysiert und zusammen mit grafischen Übersichten der konkreten Antworten und vergleichenden Darstellungen in einen alters- und pflegeheimspezifischen Bericht aufgenommen. «Die Einschätzungen einer Person sind aussagekräftiger als die blossen ermittelten Zahlen», sagt Sandrine Pihet. Sie erzählt, dass aus den Schilderungen der Bewohnerinnen und Bewohner hervorgeht, dass sie kleine Zeichen der Aufmerksamkeit und liebevolle Gesten wie eine Berührung oder ein Kuss zu schätzen wissen, «auch wenn sie manchmal denken, dass so etwas nicht erlaubt ist».

Sie verweist auch auf die bei den Interviews angesprochenen Schwierigkeiten, vor allem im Zusammenhang mit der Mobilität: In einem der Pflegeheime etwa spricht die Hälfte der Bewohnerinnen und Bewohner davon, dass sie nach den Mahlzeiten zu lange warten müssen, bis sie wieder ins Zimmer gebracht werden. Dies betrifft vor allem jene Bewohnerinnen und Bewohner, die einen Rollator nutzen: Sie müssen warten, bis ihnen jemand aus dem Team den Rollator bringt, dann warten sie meist noch einmal vor dem Fahrstuhl.

Dieses dauernde Warten habe unangenehme Folgen, die dem Personal oft nicht bewusst seien. Dies zeige das Beispiel einer Bewohnerin, die zu Protokoll gab, dass bei ihr die Wartezeit generell länger sei, als sie dem Harndrang standhalten könne. Dann müsse sie anschliessend um Hilfe beim Waschen und Wechseln der Kleidung bitten. Das wiederum empfände sie als Erniedrigung. Als der Leiter der betreffenden Institution die

transkribierte Schilderungen der Frau las, liess er sofort die Rückkehr ins Zimmer neu organisieren, um die Wartezeit möglichst gering zu halten.

#### **Hoher Wert für die Qualitätsentwicklung**

Das ist auch eine der Erkenntnisse aus der Umfrage: Die subjektiven Empfindungen und Erfahrungen der Bewohnerinnen und Bewohner geben ihnen die Möglichkeit, auf Probleme hinzuweisen, die allein durch statistisches Zahlenmaterial nicht sichtbar werden. Sie können die Entscheidungsträger dazu bringen, Abläufe anzupassen oder zu verändern.

Zwar hätten die Informationen einen hohen Wert für die Qualitätssicherung, aber sie verursachten auch Kosten. Denn für die Auswertung der Literatur, die Vorbereitung der Fragen, die Durchführung der Interviews, ihre Transkription und die Analyse des Inhalts sowie für die Vorbereitung der spezifischen Berichte für jedes beteiligte Alters- und Pflegeheim rechnet Emmanuel Michielan, Generalsekretär der Afipa, mit etwa 13 000 Franken pro Alters- und Pflegeheim.

Auf Grundlage der in den Waadtländer und Freiburger Alters- und Pflegeheimen gesammelten Erfahrungen konnten jedoch neue Fragebögen erstellt werden. Diese sind zwar weniger ausführlich, eignen sich aber dafür, weiterhin die Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner zu bewerten. Dieses neue Konzept konnte bereits in vier Freiburger Einrichtungen getestet werden. Die Resultate

werden derzeit ausgewertet. Diese neue Version soll ebenfalls im Wallis eingesetzt werden. «Dann werden wir bald über einen ersten Bericht auf kantonaler Ebene verfügen, dessen Ergebnisse uns weitere, über die Qualivista-Daten hinausgehende Erkenntnisse liefern werden», sagt Avalems-Frau Valentine Bregy. In Freiburg wünscht sich Sandrine Pihet ihrerseits, die notwendigen Mittel zu finden, um ergänzend zu den Fragebögen eine Fokusgruppe aus Bewohnerinnen und Bewohnern sowie Angehörigen vorschlagen zu können: Damit könnten die Feinheiten und die überzeugende Kraft der Worte der betroffenen Personen bewahrt und die Ergebnisse jedes Alters- und Pflegeheims weiter verfeinert werden. ●

Anzeige



**ICT ALS ERFOLGSINSTRUMENT**

«Der optimierte Einsatz sämtlicher Informatikmittel ist ein äusserst wirkungsvolles Erfolgsinstrument. Gerne berate ich Sie persönlich!»

*Ihre Spezialisten im Spital- und Heimbereich*

STEFAN TRACHSEL [www.keller-beratung.ch](http://www.keller-beratung.ch) 056 483 05 10 5405 Baden-Dättwil

**KELLER**  
UNTERNEHMENS  
BERATUNG

PROZESSE  
CONTROLLING  
INFORMATIK  
COACHING