

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 91 (2020)  
**Heft:** 3: Qualität : definieren, darstellen, messen

**Artikel:** Bewertung der wahrgenommenen Qualität in Tessiner Alters- und Pflegeheimen : Umfragen führen zu Verbesserungen  
**Autor:** Nicole, Anne-Marie  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-1032676>

#### 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:** 18.02.2026

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

## Bewertung der wahrgenommenen Qualität in Tessiner Alters- und Pflegeheimen

# Umfragen führen zu Verbesserungen

Qualitätssicherung für Pflegeheime im Kanton Tessin bedeutet auch, dass mit Hilfe laufender Umfragen die persönlichen Wahrnehmungen der Bewohner erfragt werden. Aus den Ergebnissen erarbeiten die Institutionen Verbesserungsmaßnahmen.

Von Anne-Marie Nicole

Gelieferte Qualität, wahrgenommene Qualität, erwartete Qualität, verglichene Qualität ... Die Vielzahl der Sichtweisen in Bezug auf die Qualität rechtfertigt ein Qualitätskonzept und den Einsatz von Werkzeugen: Damit kann man die Abweichungen zwischen diesen verschiedenen Sichtweisen reduzieren und sowohl die objektive Qualität der Pflege als auch die subjektive Zufriedenheit der betreuten Personen verbessern – in diesem Fall der Bewohnerinnen und Bewohner der Tessiner Alters- und Pflegeheime.

Dort sieht das Qualitätssicherungssystem im Pflegesektor – parallel zur Einführung von spezifischen Managementwerkzeugen und Qualitätsanforderungen – auch die Berücksichtigung der persönlich wahrgenommenen Qualität vor. Es geht folglich darum, die Qualitätsindikatoren der Pflege, die sich aus dem Rai-NH-System ergeben (Stürze, Druckgeschwüre, Beschränkungen der individuellen Freiheit, Medikation, Schmerzen, Gewichtsverlust), um eine subjektive Bewertung durch die betroffenen Personen zu ergänzen.

Das vom Kanton initiierte und finanzierte Projekt zur Bewertung der wahrgenommenen Qualität und Zufriedenheit in den Alters- und Pflegeheimen des Kantons geht auf das Jahr 2008 zurück und wird von einem Forscherteam der Fachhochschule Südschweiz (SUPSI) umgesetzt. Nach einer Pilotphase wurden bisher drei Bewertungen durch die Bewohnerinnen und Bewohner sowie deren Angehörige in den über 60 Institutionen des Kantons durchgeführt. Eine vierte Bewertung läuft derzeit.

### Würde und Selbstbestimmung

Die Umfrage beruht auf zwei Fragebögen, einem für die Bewohnerinnen und Bewohner sowie einem für die Angehörigen. Bewertet werden die Qualität der Leistungen der Pflegeheime gemäss ihrem «Service- und Leistungskatalog», aber auch die Dimension der Lebensqualität wie Würde, Privatleben, Selbstbestimmung, persönliche und soziale Beziehungen. Der Fragebogen für die Bewohnerinnen und Bewohner umfasst 33 geschlossene Fragen zu 104 Qualitätskriterien sowie 9 offene Fragen. Der Fragebogen für die Angehörigen wiederum besteht aus 38 geschlossenen und

9 offenen Fragen. Diese Fragen haben sich seit der ersten Umfrage praktisch nicht geändert. Allerdings haben die Pflegeheime seit der dritten Bewertung, die zwischen 2016 und 2018 durchgeführt wurde, die Möglichkeit, eine spezielle Frage zur Bewertung von Verbesserungsprojekten, Innovationen oder Veränderungen aufzunehmen, die seit der letzten Umfrage hinzugekommen sind.

### Anhaltspunkte für mögliche Verbesserungen

Neben der Bewertung der wahrgenommenen Qualität und des Zufriedenheitsgrads der Nutzer soll das Projekt auch Anhaltspunkte für mögliche Verbesserungen der Infrastrukturen und Leistungen auf Grundlage der Wünsche und Vorschläge der versorgten Personen liefern. Außerdem geht es darum, vergleichende Analysen zwischen einzelnen Einrichtungen und Zeitpunkten zu erleichtern und somit den Austausch von Erfahrungen und bewährten Praktiken zu fördern. Das Tessiner Projekt ist dabei ein Baustein der Bemühungen um kontinuierliche Verbesserung. In einem umfassenden Bericht zu diesem Thema erläutert das Projektteam, dass die wahre Herausforderung darin bestehe, diese

Bewertungen in eine permanente Praxis einfließen zu lassen.

Dies trage – dank dem Einbezug aller Beteiligten – zur Entwicklung des gesamten Sektors, seiner Ansätze, Werte, Beziehungen, Prozesse und Leistungen bei. Eine solche Umfrage, so die Forscher, biete darüber hinaus die Gelegenheit, sich in den Nutzer hineinzuversetzen, seine Bedürfnisse,

Sichtweisen und Erfahrungen besser zu verstehen. Sie sorge dafür, dass die Einrichtung und deren Personal sich hinterfragen und mit Routinen brechen – das stärke auch die Vertrauensbeziehung zwischen Mitarbeitenden und versorgten Personen.

### Neue Berufsbilder

Die Botschaft scheint angekommen zu sein: In jedem Alters- und Pflegeheim wurden entsprechende Verbesserungen eingeführt, nachdem die Ergebnisse der einzelnen Bewertungen veröffentlicht waren: Verbesserungen der Menüs und Anpassungen der Essenszeiten, Neuorganisation des Speisesaals und des Services auf den Etagen, Einführung neuer nicht-medikamentöser Therapieleistungen, etwa des Befähigungsansatzes oder der Montessori-Methode, Ausbau der Ressourcen für die Betreuung und das Anbieten von Aktivitäten am Abend und am Wochenende, stärkere Personalisierung der Versorgung oder bessere Kommunikation und Interaktion mit den Familien. Außerdem wurden neue Berufsbilder eingeführt, etwa Physiotherapeutinnen, Ergotherapeuten oder Aktivierungsfachleute. ●

**Die Umfrage bietet die Möglichkeit, die Bedürfnisse und Sichtweisen besser zu verstehen.**