

Zeitschrift: Zenit
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Luzern
Band: - (2007)
Heft: 1

Artikel: Eine zufriedene Kundschaft - Illusion oder echtes Anliegen?
Autor: Borsotti, Marco
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-821012>

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: 01.02.2026

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

Eine zufriedene Kundenschaft – Illusion oder echtes Anliegen?

BewohnerInnen von Pflegeheimen sind auf umfangreiche Pflege und Betreuung angewiesen. Das EFQM-Modell für Excellence ist eine wertvolle Orientierungsgröße, um der Kundenzufriedenheit Rechnung zu tragen.

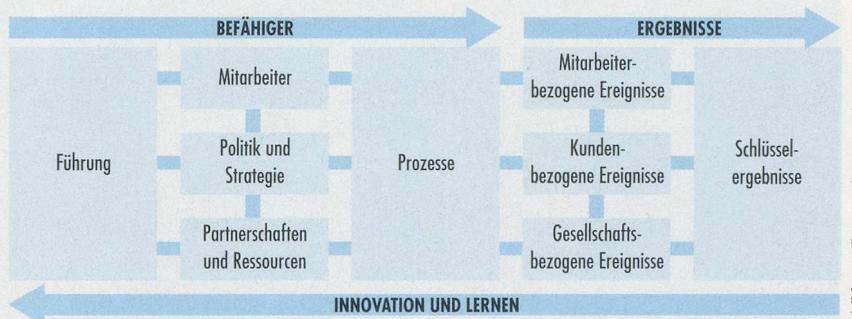
Grundsätzlich dürften die meisten Institutionen für betagte Menschen über ähnliche Vorgaben verfügen, in welcher Form diese das Wohlbefinden der BewohnerInnen sicherzustellen haben. Man orientiert sich an Normalität sowie Selbstbestimmung und postuliert ein individuelles, nachfrageorientiertes Dienstleistungsangebot. Trotz allem bleibt für die inhaltliche Ausgestaltung dieser Rahmenbedingung ein relativ grosser Handlungsspielraum in den Institutionen übrig.

Menschen mit Bedürfnissen

Für die meisten Betagten wird der Entscheid zum Eintritt in ein Heim zu einem Zeitpunkt gefällt, an welchem sich ihr Gesundheitszustand derart verschlechtert hat, dass selten der Betroffene selbst, umso mehr aber seine Umgebung der Ansicht ist, eine Rückkehr nach Hause sei nicht mehr möglich. Der Heimeintritt wird zu einem Ereignis, bei welchem der betagte Mensch seine persönliche Freiheit weitgehend aufgeben muss. Der Gesundheitszustand des betroffenen Menschen bedeutet bei den meisten Fällen eine hohe pflegerische Abhängigkeit und lässt nur noch wenig Spielraum für individuelle Bedürfnisse offen.

Kundenzufriedenheit mit Business Excellence

Das EFQM-Modell für Excellence (siehe Grafik) kann unabhängig von Branche und Grösse einer Organisation eingesetzt werden. Es ist ein Werkzeug zur Bewertung und zeigt, wo Verbesserungspotenzial besteht. Die Pfeile zeigen die Dynamik des Modells und die Abhängigkeiten von Voraussetzungen (Was leistet die Organisation?) und Resultaten (Was erzielt die Organisation?).



Marco Borsotti ist Zentrumsleiter des Betagtenzentrums Eichhof in Luzern. Er ist Absolvent des Nachdiplomstudiums NDS Business Excellence am IBR Institut für Betriebs- und Regionalökonomie an der Hochschule für Wirtschaft HSW Luzern.

Kundenzufriedenheit aus der Sicht der Heimleitung

Als Heimleiter obliegt mir die Aufgabe, eine Betriebskultur zu fördern, welche den BewohnerInnen, angepasst an den jeweiligen Gesundheitszustand, eine möglichst hohe Autonomie ermöglicht. Die Kultur in einem Pflegeheim darf nicht überwiegend von medizinischen und pflegerischen Aspekten bestimmt sein. Es ist eine intelligente Mischung anzustreben, welche sowohl den professionellen Dienstleistungen (Pflege usw.) wie auch den individuellen Bedürfnissen der BewohnerInnen (Autonomie, Privatsphäre, Wohnkultur) genügend Raum lässt. Aber auch das Vermitteln von Sicherheit, Akzeptanz und sozialen Kontakten ist eine wichtige Voraussetzung für ein Umfeld, in welchem sich BewohnerInnen wohlfühlen können. Die Mitarbeitenden sind zu befähigen, zusammen mit der Heimleitung an der Entwicklung einer solchen Kultur zu arbeiten.

Das EFQM-Modell für Excellence stellt für mich eine wertvolle Orientierungshilfe im Kopf dar. Es gibt mir die Sicherheit, dass ich alle Aspekte berücksichtige. Dadurch besteht eine Gewähr, dass Kundenzufriedenheit in einem Pflegeheim keine Illusion ist, sondern ein echtes Anliegen für alle Beteiligten.

Marco Borsotti